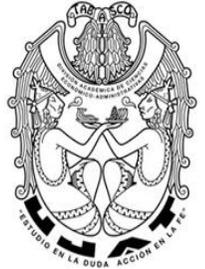




**UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE
TABASCO**
DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS



TRABAJO RECEPCIONAL BAJO LA MODALIDAD DE:

TESIS

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL FACTOR HUMANO
DE LA SUPERVISIÓN DE INGENIERÍA DE PROYECTOS
TERRESTRE DOS BOCAS”.**

Que para obtener el grado de:
Maestría en Administración

Presenta:

Lic. Laura Patricia Flores Gerónimo

Directora de Tesis:

M.A. María del Carmen Ancona Alcocer

Villahermosa, Tabasco, Julio del 2015

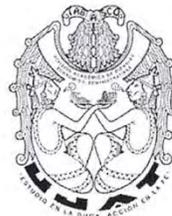


**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

“ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE”

División Académica de Ciencias Económico Administrativas
Dirección

E-mail: dirección.dacea@uiat.mx



Oficio No. JEP/187/15.
Julio 3 de 2015.
**Autorización de
Impresión**
Trabajo Recepcional.

**LIC. LAURA PATRICIA FLORES GERÓNIMO
PASANTE DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
P R E S E N T E**

Me permito informarle que de acuerdo a los arts. 26 y 27 del Reglamento de los Estudios de Posgrado, y habiendo cumplido satisfactoriamente con las observaciones que en el proceso de revisión se hicieron a su trabajo recepcional titulado:

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL FACTOR HUMANO DE LA
SUPERVISIÓN DE INGENIERÍA DE PROYECTOS TERRESTRE DOS
BOCAS”**

Está usted autorizada para reproducirlo y pagar los derechos correspondientes para el examen de grado y concluir con los requisitos formales que establecen los ordenamientos de esta Casa de Estudios.

ATENTAMENTE

**MTRA. MARÍA DEL CARMEN ANCONA ALCOCER
DIRECTORA**

Universidad Juárez
Autónoma de Tabasco



DIVISION ACADÉMICA DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN

CARTA DE AUTORIZACIÓN

El que suscribe, autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, para que utilice tanto física como digitalmente la tesis de grado denominada “La satisfacción laboral en el factor humano de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestre Dos Bocas”, de la cual soy autor y titular de los Derechos de Autor.

La finalidad del uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de la tesis antes mencionada, será única y exclusivamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa mas no limitativa para subirla a la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABID) y a cualquier otra red académica con las que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes manifestado, libero a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis mencionada y para los fines estipulados en este documento.

Se firma la presente autorización en la ciudad de Villahermosa, Tabasco a los seis días del mes de julio del año dos mil quince.

AUTORIZO



Lic. Laura Patricia Flores Gerónimo

AGRADECIMIENTOS

A DIOS Y A MIS PADRES

Doy gracias a dios por la vida, salud, sabiduría y entendimiento que me ha brindado para la realización de este proyecto, y poder culminar con una meta más en mi carrera profesional y sobre todo por la bendición que ha mis padres, él ha favorecido.

Que con sacrificios y apoyo incondicional han cultivado en mí un propósito de superación que ahora compartiremos con fe y muchas esperanzas, a quienes la ilusión de su existencia ha sido verme convertida en persona de provecho, y a los que han depositado en mí su confianza.

A los seres universalmente más queridos sinceramente.... ¡Gracias!

A MI HERMANO

Como testimonio de infinito aprecio y eterno cariño.

Así como la vida misma, todo proyecto, tiene un principio y un fin, hoy término una meta más, con muchos sacrificios sí, pero todo no hubiera sido posible sin tu apoyo moral y económico; pero sobre todo por confiar en mí, para que los esfuerzos y sacrificios que realizaste no fuera en vano, ayudando al logro de una meta: en mi carrera profesional, con todo mi corazón; ¡Gracias!

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	IV
ÍNDICE DE TABLAS	V
INTRODUCCIÓN	VI
CAPITULO I DELIMITACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	8
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
<i>Preguntas de investigación</i>	10
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
<i>Objetivo general</i>	10
<i>Objetivos específicos</i>	11
1.3 PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS	11
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	11
CAPITULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	14
2.1 ADMINISTRACIÓN	14
2.2 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	14
2.3 MOTIVACIÓN	15
2.4 DEFINICIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	17
2.5 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL	21
2.6 ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	22
2.7 SATISFACCIÓN Y CONDUCTA EN EL TRABAJO.....	24
2.8 SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD	26
2.9 FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES	28
<i>Retribuciones económicas</i>	29
<i>Seguridad en el empleo</i>	30
<i>Condiciones de trabajo</i>	31
<i>La supervisión</i>	31
<i>El entorno</i>	32
<i>Habilidades e inteligencia</i>	32
2.10 MÉTODOS PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN EN EL EMPLEO	33
<i>Comunicación y participación</i>	34
<i>Trabajo en equipo</i>	34
<i>Planificación del empleo</i>	35
2.11 TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE HERZBERG.....	35
2.12 TEORÍA DE LA NECESIDAD DE MCCLELLAN.....	37
2.13 TEORÍA DE LA EXPECTATIVA DE VROOM	38
2.14 TEORÍA DE LA EQUIDAD.....	40
2.15 TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE ABRAHAM MASLOW.....	41

2.16 MARCO CONCEPTUAL	42
<i>La satisfacción laboral</i>	42
<i>Factor humano</i>	42
<i>Motivación</i>	43
2.17 MARCO CONTEXTUAL DE SATISFACCIÓN LABORAL OBJETO DE ESTUDIO	43
<i>Antecedente del problema</i>	43
<i>Caracterización geográfica</i>	44
<i>Análisis organizacional de la empresa</i>	54
2.18 MARCO NORMATIVO.....	58
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.1 DETERMINACIÓN DEL ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	64
3.2 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	65
3.3 POBLACIÓN.....	65
3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	65
3.5 DESCRIPCIÓN DEL UNIVERSO DE ESTUDIO.....	66
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	66
3.7 RECOLECCIÓN DE DATOS	67
3.8 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	68
3.9 ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD	69
CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	71
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.....	71
4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS INDICADORES	82
CONCLUSIONES.....	96
RECOMENDACIONES.....	106
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	109
ANEXOS.....	113

Índice de Figuras

Figura 1. Ubicación geográfica del puerto de Dos Bocas	48
Figura 2. Ubicación geográfica de la terminal marítima Dos Bocas.	50
Figura 3. Organigrama de Pemex Exploración y Producción, PEP.	51
Figura 4. Organigrama de la gerencia de administración de mantenimiento.....	52
Figura 5. Organigrama de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestre Dos Bocas.....	53
Figura 6. Representación de los datos de género.	72
Figura 7. Representación de las edades de los trabajadores.....	73
Figura 8. Representación de los datos del estado civil.....	74
Figura 9. Representación del personal adscrito a las áreas de trabajo.	75
Figura 10. Representación de las antigüedades de los trabajadores.....	76
Figura 11. Representación del tipo de contratación del personal.....	77
Figura 12. Representación de los datos de los puestos del trabajador.	78
Figura 13. Representación de los datos de escolaridad de los trabajadores.....	80
Figura 14. Representación de la calidad jurídica de los trabajadores.	81

Índice de Tablas

Tabla 1. Def. de sat. Lab. (Estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas)	17
Tabla 2. Definición de satisfacción laboral (Una actitud generalizada ante el trabajo).....	18
Tabla 3. Operacionalización de variables de satisfacción laboral.....	67
Tabla 4. Resultado de Alfa de Cronbach estadísticas de fiabilidad.	69
Tabla 5. Resultados sociodemográfico de los datos de género	72
Tabla 6. Resultados sociodemograficos de las edades de los trabajadores.....	73
Tabla 7. Resultados sociodemográfico de los datos del estado civil.	74
Tabla 8. Resultados sociodemográficos del personal adscrito a las áreas de trabajo.	75
Tabla 9. Resultados sociodemográficos de las antigüedades de los trabajadores.....	76
Tabla 10. Resultados sociodemográficos del tipo de contratación del personal.....	77
Tabla 11. Resultados sociodemográficos de los puestos que desempeña el trabajador.	79
Tabla 12. Resultados sociodemográficos de la escolaridad de los trabajadores.	80
Tabla 13. Resultados sociodemográficos de la calidad jurídica del personal.	81
Tabla 14. Resultados de los datos estadísticos descriptivos	83
Tabla 15. Resultados de los datos estadísticos de autoridad.....	84
Tabla 16. Resultados de los datos estadísticos de compañeros de trabajo.....	85
Tabla 17. Resultados de los datos estadísticos de compensación.	85
Tabla 18. Resultados de los datos estadísticos de condiciones de trabajo.....	86
Tabla 19. Resultados de los datos estadísticos de creatividad.....	87
Tabla 20. Resultados de los datos estadísticos de logro.....	88
Tabla 21. Resultados de los datos estadísticos de oportunidad de promoción.....	89
Tabla 22. Resultados de los datos estadísticos de las políticas y prácticas.....	90
Tabla 23. Resultados de los datos estadísticos del reconocimiento.....	91
Tabla 24. Resultados de los datos estadísticos de la responsabilidad.....	91
Tabla 25. Resultados de los datos estadísticos de la seguridad.....	92
Tabla 26. Resultados de los datos estadísticos de la supervisión.....	93
Tabla 27. Resultados de los datos estadísticos de la utilización de habilida.....	94

Introducción

Las relaciones laborales han experimentado durante los últimos años, cambios importantes provocados por las transformaciones ocurridas en el entorno que operan las empresas. Muchos trabajos lo mencionan como uno de los cambios fundamentales en la desaparición de la estabilidad a largo plazo de la relación contractual como característica habitual de esas relaciones, actualmente los estudios de satisfacción laboral se han incrementado debido a la necesidad de conocer cuál es la situación de los trabajadores en una empresa, como consecuencia de la capacidad de la organización por generar un contexto adecuado para los empleados.

La presente investigación se refiere a un análisis de satisfacción laboral del factor humano de la supervisión de ingeniería proyectos terrestres Dos Bocas, como objetivo general del estudio es analizar los factores que inciden en la satisfacción laboral del factor humano de la supervisión y el grado o nivel en el que se encuentra.

Se pretende lograr con este estudio que ciertas condiciones dignas y mínimas de trabajo, se lleven a cabo en la supervisión de ingeniería, con el fin de alcanzar un rendimiento productivo tanto para el factor humano como para la empresa.

La investigación se integró en cuatro principales capítulos, iniciando en el capítulo I, en la cual se describe el interés por estudiar el fenómeno de satisfacción laboral dentro de la

organización, comenzando con el planteamiento del problema, las preguntas de investigación, los objetivos generales y específicos, la hipótesis y la justificación de la investigación.

El capítulo II, se describe el contexto del marco teórico referencial de la investigación, donde se observa un resumen de las teorías que han sido sujeto de estudio de diversos autores, relacionados con la satisfacción laboral, así como los antecedentes y conceptos que se utilizaran para conocer más a fondo el campo científico y los métodos más apropiados para el estudio

Seguido el capítulo III, en donde se describe de manera detallada y ordenada la metodología de investigación el cual se integra como primer término con la determinación del enfoque de investigación, tipo y diseño de investigación, población, fuentes de información, descripción del universo de estudio, operacionalización de las variables de satisfacción laboral, recolección de datos, instrumentos de medición y por último el análisis de confiabilidad.

Por último el capítulo IV, muestra los resultados obtenidos con el diseño del cuestionario Minnesota, el cual se explica a través de un análisis de datos interpretado a través de tablas y figuras.

De este modo con una breve descripción del análisis e interpretación de los datos, finalmente se da a conocer las conclusiones y recomendaciones de la satisfacción laboral del factor humano de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestre Dos Bocas.



Capítulo I

Planteamiento del Problema



1.1 Planteamiento del problema

En Pemex Exploración y Producción, (PEP), existe la gerencia de administración de mantenimiento (GAM), la cual se encarga del manejo y transporte de hidrocarburos para su comercialización. Dicha gerencia tiene un área de supervisión de ingeniería de proyectos terrestre Dos Bocas (SIP, DB), responsable de supervisar los contratos de proyectos de ingenierías que ejecutan las compañías contratistas.

El impacto que tiene la satisfacción laboral en (PEP), se da a través del reconocimiento el prestigio de las relaciones interpersonales que da al pertenecer a dicha institución, sin embargo existen factores intrínsecos como extrínsecos que intervienen en la satisfacción laboral, ya que este concepto en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente. Es por eso que en las organizaciones debe ser fundamental el interés por el estudio de las actitudes de los trabajadores hacia la productividad y desempeño laboral.

Actualmente en la (SIP, DB), se están presentando inconsistencia por parte del factor humano, prevaleciendo continuamente una no satisfacción por parte del personal lo que deriva a un bajo rendimiento en sus actividades profesionales y como resultado una baja productividad en la empresa. Esta insatisfacción, está afectando tanto a los usuarios de los proyectos como a los directivos.

Dentro de los detonantes principales de este fenómeno, existen factores asociados a cierto grado de insatisfacción por parte del personal como es, la falta de actitud, responsabilidad, compromiso, cooperación e iniciativa de los trabajadores, retrasos de sus actividades que repercute en el tiempo de entrega de los trabajos de ingeniería, así como también se detectan ciertas conductas de insatisfacción; impuntualidad al inicio de su jornada laboral, dificultades para el trabajo en equipo, contrariedades frecuentes entre el personal y los usuarios de los proyectos, tasa de ausentismo debido a los permisos frecuentes para hacer diligencias personales dentro del horario de trabajo.

Preguntas de investigación

1.- ¿Cuál es el grado o nivel de satisfacción laboral que tiene el factor humano de la (SIP, DB)?

2.- ¿Cuáles son los principales factores que influyen en la satisfacción laboral del factor humano de la (SIP, DB)?

1.2 Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral del factor humano de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestres Dos Bocas, (SIP, DB).

Objetivos específicos.

- Determinar el grado o nivel de satisfacción laboral que tiene el factor humano de la (SIP, DB), que permita analizar las diferentes dimensiones de la misma.
- Identificar cuáles son los principales factores que influyen en la satisfacción laboral del factor humano de la (SIP, DB).

1.3 Planteamiento de hipótesis

El factor humano de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestres Dos Bocas, se encuentran afectados por la insatisfacción laboral, el cual impacta en la productividad de la empresa.

1.4 Justificación

El interés de analizar la satisfacción laboral del factor humano de la (SIP, DB), radica en la necesidad de conocer la satisfacción del personal, tomando en cuenta las características, motivaciones y experiencia de cada individuo, para poder estudiar y determinar el grado y los factores que lo ocasionan, y que a la vez repercute de manera importante en la productividad de la empresa.

La contribución de la investigación es concienciar a los directivos de la supervisión, que el personal juega un papel importante para el logro y consecución de los objetivos de la empresa, al crear la herramienta de gestión mediante la aplicación del cuestionario de

satisfacción laboral, a través de los resultados y conclusiones de la investigación, se podría desarrollar acciones consecuentes por parte de los directivos a mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores mediante estímulos para cada trabajador ya que los factores motivacionales pueden variar de una persona a otra, debido a que tienen aptitudes y necesidades diferentes, sin dejar a un lado que la motivación tiene que ser diaria y al orientar e implantar una actitud positiva del trabajador frente a la productividad se alcanzara las metas de la organización.

Es trascendente que los trabajadores tengan una incidencia positiva alta de la satisfacción laboral ya que mostraran aspectos de compromiso organizacional, especialmente el afectivo. Aunado a lo anterior es importante que exista cierto nivel de satisfacción en las organizaciones, ya que cuando el factor humano siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que le generan sus actividades laborales, los percibe como desmotivante, experimenta diferentes factores de insatisfacción que pueden llegar a vulnerar su equilibrio al no valorar sus factores psicosociales que a la vez repercute en la calidad del trabajo que realice.

Como último punto que hay que resaltar en el estudio, es debido a que la evidencia reunida en la investigación permitirá exponer los indicadores que ocasionan insatisfacción laboral y evitar que se sigan retroalimentando al grado de constituir permanentemente un círculo vicioso, al conocer el análisis de los factores y elevar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, permitirá mejorar la productividad en la organización.



Capítulo II

Marco teórico referencial



Marco teórico referencial

2.1 Administración

Menciona los autores (Hitt, black, & Porter, 2006), a la administración como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional. Desde esta perspectiva el autor señala sobre los procesos y recursos que hay que llevar a cabo en la organización para el logro de metas en la empresa.

De igual manera Chiavenato, (2004), describe a la administración como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. Expone el autor a la administración como un proceso de cuatro etapas consecutivas, que se tienen que llevar a cabo para la consecución de los objetivos organizacionales.

2.1 Administración de recursos humanos

Define el autor Villegas, (2004), como el conjunto de capital humano que está bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo, en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en una empresa. El cual para poder administrarlo requiere de la potenciación de las habilidades y destrezas de este, la formación y promoción del personal, trabajo en equipo y métodos de evaluación y rendimiento. El enfoque muestra que el factor humano es parte esencial de una organización y debe contar con las

aptitudes, habilidades y destrezas al desempeñar sus actividades laborales diarias, el área responsable de administrar los recursos humanos se encarga de monitorearlos a través de métodos de evaluación para verificar su desempeño laboral.

Siguiendo con otra definición de administración de recursos humanos (ARH), mencionan lo siguiente el autor: “es la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales”. (Mondy R. Wayne & Noé, 2005, p.4)

La administración de recursos humanos (ARH), es la organización y trato de las personas en el trabajo, de manera que desarrollen plenamente sus capacidades y contribuyan al logro de los objetivos de la empresa y al mismo tiempo obtengan, mediante la actividad que ejecuta, su propia realización como seres humanos. Según la definición del auto, (Corrales, 2005, p.21)

2.3 Motivación

Se define la motivación, como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.

Los tres elementos clave de la definición son: intensidad, dirección y persistencia. La intensidad se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Este es el elemento en que la mayoría de las personas, se centra cuando habla de motivación. Sin embargo, es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que

beneficie a la organización. Por lo tanto, tenemos que considerar a la calidad del esfuerzo como su intensidad. El esfuerzo que debemos buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización y es consistente con éstas. Por último, la motivación tiene una dimensión de persistencia, que es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo. (Robbins S.P, 2009 p.175)

Por otra parte, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, de modo que su ausencia o pobre presencia, por ejemplo, el creer estar injustamente recompensado, causaría insatisfacción. Su mejoramiento, aumento de sueldo, eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora su salud. Lo importante de esta idea es que para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos. (Juan Alberto Vargas, 2011, p.8)

2.4 Definiciones de la satisfacción laboral

Los autores, (Chiang vega, Maria margarita,Ojeda Hidalgo,Jose felipe, 2013), muestra los conceptos de la satisfacción laboral (ver tabla 1), a pesar de las diversas investigaciones que se han realizado en la psicología de las organizaciones se han definidos diferentes formas de igual manera numerosos autores han teorizado sobre él. Como primer grupo de las definiciones, hacen referencia al estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas (p.43).

Tabla 1

Definición de satisfacción laboral (Estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas).

Año	Autor	Concepto
1969	Smith Kendall y Hulin	Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral.
1976	Locke	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.
1990	Mueller y McCloskey	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
1993	Muchinsky	Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.
1993	Newstron y Davis	Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Fuente: Adaptado Chiang Martín y Núñez (2010).

Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral (Chiang et. al), va más allá de las emociones y de ahí la importancia que tiene en las conductas laborales; así, conciben la satisfacción laboral, debido a que intervienen distintos factores que influyen en la insatisfacción laboral.

Los autores que a continuación se mencionan; definen a la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo (ver tabla 2).

Tabla 2
Definición de satisfacción laboral (Una actitud generalizada ante el trabajo).

Año	Autor	Concepto
1962	Porter	La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.
1964	Beer	Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo.
1975	Schneider y Snyder	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Blue	Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.
1977	Salancik & Pfeffer	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.
1986	Griffin y Bateman	Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.
1993	Newstrom y Davis	Una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo.

Fuente: Adaptado de Chiang, Martín y Núñez (2010).

De nuevo con las definiciones de autores en los que conciben a la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo, se muestra la continuación de la tabla 2.

Tabla 2

Definición de satisfacción laboral (Una actitud generalizada ante el trabajo).

Año	Autor	Concepto
1996	Bravo, Peiro y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.
1998	Brief	Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas.
2001	Brief y Weiss	Consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados, principalmente, en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera.
2002	Davis y Newstrom	La define como la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas.

Fuente: Adaptado de Chiang, Martín y Núñez (2010).

El autor Pastor, (2000), menciona en donde se enmarca conceptualmente el constructo de satisfacción laboral, se ha de remitir al concepto de actitud. Se han realizado muchas definiciones sobre lo que es la actitud; si se trata de hallar lo que en todas ellas subyace de común, podría decirse que siempre se describen en términos de evaluación. La actitud supone evaluar un objeto de experiencia como bueno o malo, agradable o desagradable, deseable o indeseable; se trata de una evaluación que afecta a la esfera del pensamiento pero también a los sentimientos y a la determinación comportamental de la persona, como sería la evaluación de satisfacción laboral. Por eso la actitud alude simultáneamente al afecto, a la cognición y a las disposiciones conductuales, (p.43).

Satisfacción laboral

Según (Byars & Rue, 1984), las actitudes de trabajo favorables son la evidencia de que la administración está tratando bien a los empleados; a los empleadores les preocupa las actitudes del empleado en dos razones, la asistencia y en el tiempo de servicio. Las organizaciones también han buscado actitudes favorables de los empleados para su propio bien. En este contexto, las administraciones consideran a los empleados como un grupo al cual se debe agradar tanto como ellas intentan agradar a otros grupos, tales como a los compradores o cliente e inversionistas. A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. En este contexto se puede decir que la actitud de un trabajador marca la pauta para evidenciar que la organización y la administración están siendo bien su trabajo al tratar al factor humano dignamente cumpliendo con las condiciones que se establecen.

Atalaya, (1999), la describe como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir reto. Sobre este marco se define a la satisfacción laboral como las aptitudes lo que piensa el factor humano sobre su trabajo y de ahí se puede descifrar si se encuentra satisfecho o insatisfecho.

Algunos empleados obtienen gran placer y encuentran significado a su trabajo, mientras que otros lo consideran una labor monótona. La organización debe tomar en cuenta que cada persona tiene diferencias para cumplir las expectativas en el trabajo y, por tanto, diferentes reacciones. Los trabajos que suponen un desafío pueden proporcionar satisfacciones a algunos por el modo como se sienten consigo mismos cuando han completado un encargo difícil; otros pueden encontrar irrelevantes esas auto recompensa. (Munchinsky, 2002, p.271)

“La satisfacción en el trabajo es una actitud importante siendo que para el empleado ésta tiene ramificaciones con respecto al bienestar personal”. (Judge T.A& Hullín, 1993, p. 56)

Spector, (1997), expresado de la manera más simple, la satisfacción laboral es el grado en que la persona siente agrado por su trabajo. En contexto se afirma el sentido común de la satisfacción laboral al indicar que el factor humano puede o no sentir satisfacción laboral, dependiendo de diferentes factores a los cuales está expuesto en su entorno laboral.

2.5 Encuesta de satisfacción laboral

La autora Dinorah Alifa, (2011), define a la satisfacción laboral consiste en un conjunto de sentimientos y emociones hacia el trabajo en general y distintos aspectos del mismo en particular, que implica una evaluación que realiza una persona sobre el grado de bienestar que siente al respecto. Generalmente, la evaluación de satisfacción laboral comprende preguntar directamente qué tan satisfecho se encuentra un

individuo respecto a distintos aspectos de la vida laboral. Existen diversas escalas desarrolladas para medir estos factores, como por ejemplo un modelo ampliamente probado, conocido como Minnesota Satisfaction Questionnaire¹, que releva el grado de satisfacción respecto de diversos aspectos del trabajo, entre ellos las políticas y prácticas de la empresa, logro, variedad e interés de la tarea, relaciones con el grupo, estilo de supervisión, grado de independencia, seguridad, salario, reconocimiento, etc. La encuesta cuenta con versiones extendidas de 100 preguntas o versiones compactas de 21 preguntas en las que se valora el grado de satisfacción mediante una escala de 5 grados que varían desde “totalmente satisfecho” a “totalmente insatisfecho”. (párr.2).

El autor Hirschfeld, (2000), hace nuevamente hincapié sobre el instrumento de la satisfacción en el trabajo y menciona que ha sido conceptualizada y operacionalizada tanto como un constructo global como un constructo multifacético. Uno de los instrumentos más conocidos y utilizados es el Minnesota Satisfaction Questionnaire el cual considera la satisfacción en el trabajo desde la perspectiva intrínseca y la extrínseca. Este instrumento según el autor ha sido evaluado y comprobado para estudiar a la satisfacción de los trabajadores en una organización.

2.6 Estudio de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha sido objeto de estudio en numerosas ocasiones, inicialmente por su influencia en el rendimiento laboral. Aunque el estudio sistemático de su naturaleza y sus causas comienzan recién en la década de los treinta, algunos

autores ya habían estudiado diversas actitudes de los empleados frente a diferentes aspectos del trabajo. Por ejemplo, el problema de la reducción de la fatiga fue uno de los primeros en tratarse. A continuación de éste, se investigaron asuntos como las horas de trabajo y los descansos”. (Cuadra&Veloso, 2007, p.40)

De acuerdo a (Robles, y otros, 2005), se han utilizado distintos instrumentos, algunos independientes de la categoría profesional y otros aplicados a grupos profesionales específicos, como la escala de satisfacción en el trabajo de la enfermera, la encuesta del médico en la vida laboral o la escala de ambiente de trabajo, (p.127).

El autor González, (2007), concluye que el estudio del grado de satisfacción en el trabajo tiene gran importancia en la valoración de los factores psicosociales puesto que además de señalar la actitud del individuo frente al trabajo o aspectos concretos del mismo, es un elemento que predice pautas de comportamientos.

Las características del trabajo más relevantes de la satisfacción o insatisfacción son:

- El contenido del trabajo
- La organización del trabajo
- El salario
- La promoción
- Las relaciones humana
- El reconocimiento que el individuo obtiene
- El estilo de mando

Las organizaciones que requieren conocer la importancia de los empleados y su productividad, es recomendable implementar las encuestas necesarias y acorde a cada área (p. 116).

2.7 Satisfacción y conducta en el trabajo

Dentro de la definición de (Davis & Newstrom, 1999), las actitudes son indicadores razonablemente aceptables de las conductas. Ofrecen indicios de las intenciones conductuales o inclinaciones de un empleado a actuar de cierta manera. Las actitudes laborales positivas permiten predecir conductas indeseables. Cuando los empleados se sienten insatisfechos con su trabajo, no se involucran en sus labores y asumen un compromiso insuficiente con la organización, es probable que de ello se desprendan ciertas consecuencias. En relación a la satisfacción laboral y la conducta en el trabajo es muy estrecha ya que esta última despliega las consecuencias de manera de actuar de los trabajadores en una empresa y define satisfacción o insatisfacción laboral.

Para Laurence, (1978), las actitudes a los empleados son importantes y por ello hay que vigilarlas, entenderlas y manejarlas. Surgen como consecuencia de los sentimientos de equidad o desigualdad en el sistema de recompensas. En este contexto se define a la actitud de los trabajadores como un punto importante que hay que saber manejarla.

Según (Byars & Rue, 1984), Debido a que los gerentes de personal a menudo se ocupan de la satisfacción de trabajo, o de las actitudes generales hacia el trabajo de los empleados, Phillip Apple white ha enumerado los cinco componentes principales de la satisfacción de trabajo.

- 1 Actitud hacia el grupo de trabajo
- 2 Condiciones generales de trabajo
- 3 Actitud hacia la compañía
- 4 Beneficios monetarios
- 5 Actitud hada la supervisión

Otros componentes que deben añadirse a los cinco anteriores son el estado de ánimo del individuo o en relación al trabajo mismo y sobre la vida en general. La salud, edad, nivel de aspiración, status social y actividades políticas y sociales del individuo pueden contribuir todos a la satisfacción de trabajo. La actitud de una persona hacia el trabajo puede ser positiva o negativa.

La satisfacción de trabajo no es sinónimo del estado de ánimo de la organización. El estado de ánimo de la organización es un producto secundario del grupo, mientras que la satisfacción de trabajo es más bien un estado mental individual. Sin embargo, los dos conceptos están relacionados en que la satisfacción de trabajo puede contribuir al estado de ánimo y viceversa (p.130).

2.8 Satisfacción y productividad

Atalaya, (1999), sostiene que las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores formaban equipos de boliche, organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados, capacitaban, para que los trabajadores estuvieran contentos. En este enfoque se habla acerca de los métodos que utilizaban los administradores con el fin de motivar a los trabajadores y crear en ellos una conducta positiva hacia sus actividades laborales.

La OIT considera la productividad laboral desde una perspectiva de mayor envergadura en donde integra la participación de una mano de obra de calidad, métodos de organización de trabajo que promuevan la creatividad, mejores prácticas laborales, mecanismos institucionales para apoyar a las empresas y un contexto económico y social que fomente la innovación y el buen desempeño de los negocios. (Pacas, 2007, párr. 5).

En cambio para Robbins S.P, (2004), la productividad es una media que abarca una preocupación por la eficacia y la eficiencia. Por tal razón, cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización, encontramos que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquella con menos empleados satisfechos. Este enfoque menciona que el nivel de satisfacción alto que tiene el factor humano en una organización determina su rendimiento de manera eficaz y eficiente, lo contrario sucede de aquellos que tienen un nivel bajo, el desempeño será menor.

El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social. (Atalaya, 1999, párr. 22)

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consciente de los jefes. (Atalaya, 1999, párr. 23).

El autor Vargas, (2008), menciona la relación entre la satisfacción laboral y la productividad, es un tema ampliamente estudiado precisamente por su importancia

para las organizaciones, menciona que los trabajos más recientes (Savery y Luks, 2001; Davis, 2004; Koh y Boo, 2004; Appelbaum y otros; 2005; Gil y otros, 2005), claramente confirman una relación estrecha entre estos factores y la productividad. Los estudios suelen señalar que cuando las personas se sienten a gusto y satisfechos con su trabajo, la productividad suele mejorar, trayendo los tan deseados beneficios económicos. La evidencia inclina la balanza a que las relaciones que establecen los jefes con sus colaboradores tienden a ser un factor determinante en esta cadena clima organizacional – satisfacción laboral – productividad (p.150).

2.9 Factores de la satisfacción laboral de los trabajadores

El autor Sherman, (2004), se han hecho varios estudios para preguntar a los empleados cuales son los aspectos de su trabajo que les proporcionan satisfacción e inconformidad. El tipo de trabajo que una persona tiene, las condiciones económicas y sociales al momento del estudio, la antigüedad en el puesto, seguridad y los factores personales tales como la edad, inteligencia, educación y personalidad, parece que todos tienen cierto efecto sobre los resultados del estudio. Los resultados reflejan que los diversos factores de estudio demuestran la satisfacción o insatisfacción laboral en el factor humano de una organización.

Por otra parte Laurence, (1978), aporta los mismos factores que influyen en la satisfacción como son las actitudes de los empleados respecto de los siguientes aspectos del ambiente del empleo y del trabajo, pago, seguridad, oportunidad de participación y reconocimiento de los

méritos personales, horas y condiciones de trabajo, nivel y posición ocupacional e inspección. Estos resultados muestran los factores que inciden en la satisfacción laboral alta en los trabajadores de una empresa.

Como la satisfacción laboral es importante para cualquier organización, es necesario analizar los factores más importantes que contribuyen a ella.

Retribuciones económicas

En referencia al sistema de recompensas Amorós, (2013), expresa que los sistemas de pagos así como las políticas de ascensos, debe ser percibido por los trabajadores como justo, estar claramente definido y, por supuesto, debe guardar relación con las expectativas de los empleados, con la finalidad de lograr altos niveles de satisfacción. Diversas investigaciones han demostrado que el proceso de compensación, es probablemente la mayor causa de insatisfacción en los trabajadores, debido a que las empresas no le dan la atención necesaria y suficiente y al ser percibido el trabajador de esta manera se incrementa su nivel de insatisfacción laboral.

Los empleados quieren esquemas de pago y ascenso que les parezcan justos, claros y que respondan a sus expectativas. Cuando les parece que el salario es equitativo y que se basa en las exigencias de trabajo, las capacidades del individuo y los criterios salariales de la localidad, se sienten satisfechos. Los ascensos traen oportunidades de crecimiento personal, más responsables y una mejor posición. Por lo tanto, es más probable que se sientan satisfechos los individuos que perciben que las decisiones sobre los ascensos se toman de

manera justa y equitativa, estos resultados demuestran que cuando el factor humano observa que las retribuciones económicas de acuerdo al trabajo realizado le parece justa y equitativa se siente satisfechos laboralmente, Coscatl, (2013).

Seguridad en el empleo

De acuerdo a Laurence, (1978), la seguridad en comparación con otros aspectos específicos del empleo, tales como el pago o el reconocimiento de los méritos personales, varía en función de la clasificación del empleo y del grado efectivo de seguridad que los trabajadores sienten en su empleo. Es probable que los empleados que no están bajo la posible amenaza de un despido precipitado, consideren otros factores además de la seguridad, como de importancia primordial. Sin embargo, hay muchos empleados que recuerdan el abundante desempleo y los aprietos económicos de la depresión y, por lo consiguiente le adjudican una importancia muy grande a la seguridad del empleo, el autor muestra la seguridad para algunos empleados en el trabajo como un factor predominante.

La terminación de una relación de trabajo puede ser una experiencia traumática para un trabajador y la pérdida de sus ingresos ejerce un impacto directo en el bienestar de su familia. A medida que más países se van encaminando a una mayor flexibilidad en el empleo y la globalización va desestabilizando los modelos tradicionales de empleo, va aumentando la probabilidad de que sea cada vez mayor el número de los trabajadores que pierden su empleo involuntariamente en algún momento de su vida profesional. Al mismo tiempo, la flexibilidad para reducir el personal y para despedir a los trabajadores cuyo trabajo no resulta satisfactorio, es una medida necesaria para que los empleadores mantengan la productividad de sus

empresas, en este contexto la seguridad en el empleo es un factor importante para el bienestar social y personal del trabajador sin la permanencia en el mismo causaría desequilibrio en el factor humano (OIT, 2012).

Condiciones de trabajo

Para el autor Laurence, (1978), resulta interesante observar que, en general, los empleados no consideran las horas trabajadas ni las condiciones en que se ejecuta el trabajo como factores de importancia determinante en la satisfacción en el empleo. El bajo valor que consistentemente se asigna a estos factores indica probablemente que la mayoría de los empleos se realizan con horarios tolerables y en condiciones de trabajo que ofrecen, siquiera, un mínimo de comodidad, en este sentido el autor el autor plantea que las condiciones de trabajo no incide de manera importante en la satisfacción laboral de los trabajadores debido a que se realiza en tiempos tolerables para el mismo.

La supervisión

La opinión de Laurence, (1978), en uno de los descubrimientos significativos del estudio Hawthorne fue que es posible modificar las actitudes de los empleados mediante el desarrollo de un espíritu de cooperación entre trabajadores y supervisores. Una relación amistosa entre supervisores y subordinados el clima laboral se vuelve favorable. La importancia que los trabajadores le conceden a la supervisión, probablemente se debe a que, en cierto modo, el supervisor es un representante de la compañía. Cuando se le considera bajo este aspecto, se convierte en una fuerza primordial que facilite o impide al empleado la satisfacción de sus

necesidades de reconocimiento personal. La supervisión marca la pauta en el ambiente de trabajo según el autor una relación armoniosa entre trabajador y supervisor influye favorablemente en el entorno laboral y a la vez en la productividad de la empresa.

El entorno

Los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por comodidad propia como facilitarse la realización de un buen trabajo. En los estudios se demuestra que los empleados prefieren los entornos que no sean peligrosos ni incómodos. Además, casi todos prefieren laborar cerca de casa, en instalaciones limpias y relativamente modernas y con equipo y herramientas adecuadas, el ambiente físico también tiene importancia psicológica ya que los elementos de una oficina adquieren de cierta manera un valor simbólico y pasan a identificarse con aspectos de personalidad, los trabajadores agregan su propio símbolo y otros aspectos como el color y la luminosidad, pueden afectar el tono emocional (Coscatl, 2013).

Habilidades e inteligencia

Para Laurence, (1978), la capacidad de las habilidades y el nivel de la inteligencia no parece ser en sí un factor determinante de satisfacción o descontento en el empleo. Sin embargo, las habilidades y la inteligencia de un empleado si tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta. Los empleados para quienes el trabajo no representa un desafío, o que desempeñan actividades que son demasiado exigentes para sus capacidades

intelectuales, se sienten a menudo descontentos con su labor. En esta teoría se plantea que las habilidades que posee un empleado no afecta de cierto modo a la satisfacción laboral, sin embargo el factor humano que observe que el trabajo le es demasiado riguroso de acuerdo a sus habilidades en el caso contrario no le sea demasiado demandante y no lo considere como un desafío, afecta en su satisfacción al sentirse insatisfecho.

2.10 Métodos para aumentar la satisfacción en el empleo

En su texto Sherman, (2004), menciona que el aumento de la satisfacción que los individuos reciben en su empleo depende en mucho del grado hasta el cual tanto el puesto como todo lo relacionado con él cubran sus necesidades y deseos, en virtud que gran parte de la motivación de un individuo es inconsciente, no se da cuenta claramente de todas sus necesidades.

La mayoría de los intentos para medir la satisfacción en el trabajo implica el estudio de los deseos, mediante cuestionarios y entrevistas sobre las actitudes y opiniones sobre asuntos relacionados con el trabajo, la gerencia puede emprender una acción correlativa y tener esperanzas de mejorar la satisfacción del empleado (p.132).

Comunicación y participación

Muchas de las causas potenciales de queja se pueden evitar mediante un sistema eficaz de comunicaciones a través de toda la estructura de la compañía, Laurence, (1978), define lo siguiente:

1. Es más probable que un empleado acepte la política, las prácticas y las decisiones de la compañía si se le dan a conocer las razones en que se fundan.
2. Una mayor participación en el empleo lleva a tener trabajadores dedicados y productivos. Un alto desempeño y recompensas equitativas fomentan una alta satisfacción mediante el ciclo desempeño – satisfacción – esfuerzo.
3. Una mayor participación en el empleo generalmente está asociada con poca rotación de personal y pocas faltas.
4. Los empleados comprometidos también tienen mayores probabilidades de adoptar los valores y creencias de la compañía (su cultura) (p.128).

Trabajo en equipo

En las investigaciones revisadas solo se encontraron pocos estudios que relacionan de forma estadísticamente significativa a la satisfacción laboral con el trabajo en equipo en una institución gubernamental.

Según estos autores Wilson y Crowe (2008), citado por (Pérez & Azzollini, 2013), encontraron que participar en un equipo es satisfactorio, pero si los miembros no comparten determinados valores la relación con la satisfacción laboral se vuelve negativa. Aunque en

algunos casos, como el de los trabajadores de instituciones de tratamientos a largo plazo, trabajar en un ambiente de equipo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral. Mientras que el análisis realizado por Mohr y Zoghi (2008), en una organización de servicios de salud también arrojó resultados positivos. Por otra parte, los resultados obtenidos por McIntyre, Bartle, Landis y Dansby (2002), sugieren que la percepción de eficacia del grupo de trabajo también se relaciona positivamente con la satisfacción laboral.

Planificación del empleo

Para Laurence, (1978), la planificación del empleo especifica las tareas individuales que se asignan a determinados trabajadores y el método según el cual dichas tareas deben ejecutarse. Típicamente, los criterios para la planificación del empleo van de la mano con la especialización; es decir, persiguen la disminución inmediata del costo y la incrementación de la producción. Para la planificación del empleo se tienen que tomar en cuenta: los procesos que deben realizarse, la capacidad única de los seres humanos de tomar decisiones, las agrupaciones funcionales óptimas de los trabajadores para mantener la continuidad de la producción.

2.11 Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg

Según Atalaya, (1999), la primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la teoría de los dos factores, que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez. Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus

actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala incidentes críticos. En esta teoría se comprueba que la insatisfacción o satisfacción de un empleado puede ser producto de su relación con el trabajo y los diferentes factores a los cuales se encuentra sometido.

Los autores (Hellriegel & Slocum Jr, 2009), describen los modelos de dos factores de Frederick Herzberg:

- Factores motivadores. Incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, los ascensos y la responsabilidad. Se relacionan con los sentimientos positivos de la persona respecto al trabajo y con el contenido del trabajo en sí mismo. Reflejan un logro duradero en el ambiente de trabajo más que uno temporal. En otras palabras, los motivadores son factores intrínsecos, vinculados de manera directa con el trabajo y en gran parte pertenecen al mundo interno de la persona. Las políticas de la organización quizá sólo tengan una repercusión indirecta sobre ellos.
- Factores de higiene. Incluye la política de administración de la compañía, la supervisión técnica, el sueldo, las prestaciones, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Estos factores se relacionan con los sentimientos negativos de la persona hacia el trabajo y con el ambiente en el que éste se realiza. Los factores de higiene son extrínsecos, externos al trabajo. Los factores extrínsecos sólo funcionan como recompensas a causa del alto desempeño si la organización lo reconoce, (p.140).

Uno de los puntos más interesantes de Herzberg es su anotación de que la satisfacción o la motivación no son un grado en un termómetro, sino que los factores que motivan pueden coexistir con otros que desmotivan. Esto implica que en una nuestra empresa no vamos a conseguir que la motivación aumente reincidiendo una y otra vez en los factores motivadores, sino eliminando del camino a los factores desmotivadores, en este sentido menciona que la satisfacción de los trabajadores se basa en erradicar los factores de insatisfacción laboral que permanecen en el entorno (Publicaciones Vértice, 2008).

2.12 Teoría de la necesidad de McClelland

Desde el punto de vista de (Robbins & Coulter, 2005). David McClelland y otros autores, han estado estudiando la relación entre las necesidades y la conducta desde la pasada década de los 40 y han propuesto la teoría de las tres necesidades, que afirma que existen tres necesidades adquiridas que son motivos importantes en el trabajo. Estas tres necesidades incluyen la necesidad de logro, que es el estímulo para sobresalir, obtener logros con relación a una serie de normas y luchar para tener éxito; la necesidad de poder, que es la necesidad de hacer que otros se comporten como no se comportarían de otro modo, y la necesidad de pertenencia, que es el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, todas influyen en la satisfacción laboral del factor humano (p.514).

Los autores (Crespo, López, Peña, & Carreño, 2003), amplían y resumen las definiciones de las tres necesidades de McClelland de la siguiente manera:

1. Necesidad de logro. Materializado en el esfuerzo de alcanzar metas de moderada dificultad, obtener éxitos profesionales y reconocimiento de los mismos. El trabajador

con alta necesidad de logro, a la hora de realizar su labor, no está motivado ni por el elevado riesgo ni por la excesiva facilidad. Valora que se le dé una adecuada retroalimentación sobre su ejecución.

2. Necesidad de poder. Búsqueda de puestos que permitan ejercer influencia. Se presta una atención primordial a comportamientos que provoquen o consoliden capacidad de dominio sobre otras personas. Las personas que tienen una fuerte necesidad de poder, suelen buscar situaciones competitivas, dan importancia al estatus y a sus símbolos, y consideran secundario el ejercicio eficaz de sus funciones.
3. Necesidad de afiliación. Deseo de mantener relaciones interpersonales amistosas. Disfrutar en compañía de otros trabajadores (p.512).

2.13 Teoría de la expectativa de Vroom

La teoría de las expectativas ha sido formulada por Vroom en 1964 como fundamento determinante de la satisfacción y de la conducta en el trabajo. Con ella se pretende explicar por qué muchos trabajadores no están motivados en sus trabajos y únicamente hacen el mínimo esfuerzo y el trabajo necesario para mantenerse en la empresa. La teoría mantiene que un empleado estará motivado para hacer un alto nivel de esfuerzo cuando crea que obtendrá beneficios de la empresa en forma de recompensas, incremento de salarios o ascensos etc. (De la Encarnacion, 2004).

Los autores (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), parte del hecho de que la satisfacción de la conducta humana y de la conducta laboral depende de la posibilidad subjetiva de que un determinado comportamiento conduzca a unos determinados

resultados previamente esperados, aquellos cuyos resultados, le proporcionan el máximo de satisfacción. Vroom propone su teoría sobre la satisfacción laboral basada en tres conceptos básicos, que son: expectativa, valencia e instrumentalidad, (p.302).

(Kreitner & Kinicki, 1997), define el concepto básico de una expectativa, en la terminología de Vroom, representa la creencia de un individuo de que a un grado determinado de esfuerzo le seguirá un nivel específico de rendimiento. Es decir, se trata de una expectativa de esfuerzo – rendimiento.

De acuerdo a (Kreitner & Kinicki, 1997), propone que los siguientes factores influyen en las percepciones de expectativa del empleado:

- Autoestima
- Autoeficacia
- Éxitos previos en la tarea
- Ayuda recibida del supervisor o de los subordinados
- Información necesaria para completar la tarea
- Buenos materiales y equipos para el trabajo

Los anteriores factores reflejarán las percepciones de los empleados y los probables resultados que se obtengan a medida que se terminan se sabrá si cumplió o no con sus expectativas y aunado a esto su satisfacción o insatisfacción laboral.

El autor (Robbins & Coulter, 2005), menciona a la valencia como el valor que concede una persona a las recompensas esperadas. Esta valencia o poder para motivar normalmente es

positiva (remuneración, seguridad, compañía, confianza, prestaciones, oportunidad de aplicar los propios talentos o habilidades, o relaciones de afinidad), pero podría llegar a ser negativa en algunos casos: fatiga, tedio, frustración, ansiedad, rigidez en la supervisión o amenazas de despido, en este sentido se menciona las variables que podría causar la satisfacción o insatisfacción al no ser cumplidas de acuerdo a lo esperado por parte del trabajador.

2.14 Teoría de la equidad

El modelo de equidad se basa en la comparación de dos variables: insumos y resultados. Destaca que la teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, y que ha resultado de mayor utilidad para los gerentes. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. De modo que un empleado juzga la justicia de los resultados, comparando sus insumos con el resultado/insumo de las personas comparables. El insumo es algo de valor que contribuye al puesto, como la educación, experiencia, habilidades, esfuerzo, horas trabajadas, herramientas, equipo utilizado. Mientras que un resultado es algo de valor que obtienen, tal como pagos, prestaciones, símbolos de status, reconocimiento, realización y participación. La persona comparable puede ser de la misma empresa, de otra, o el empleado anterior (Atalaya, 1999).

La teoría de la equidad sostiene que los trabajadores están motivados por el deseo de ser tratados equitativamente y justamente. Si los empleados se sienten bien tratados, crecerá su motivación para trabajar y el rendimiento será el esperado. Pero si, por el contrario, entienden que se les trata injustamente o de manera desigual, estarán

motivados para buscar y poner en práctica alguna estrategia que les permita neutralizar lo que consideran una falta de equidad, (Vélaz,1996, p.156).

2.15 Teoría de las necesidades de Abraham Maslow

Por otra parte se encuentra la teoría de la jerarquía de necesidades básicas de Abraham Maslow.

Según (Palomo M. T., 2010). Abraham H. Maslow puede ser considerado como el primer autor que trata de sistematizar las necesidades humanas en un todo coherente, pudiéndose considerar sus resultados como el motor impulsor de posteriores investigaciones sobre la motivación en el trabajo, ya que su amplitud permite aplicarlo con éxito al mismo.

(Arias & Heredia, 2011), señalan que el doctor Maslow en 1954 postuló que el hombre posee una escala de necesidades, a saber:

1. Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas
2. Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional
3. Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad
4. Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención
5. Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Las escalas de necesidades mencionadas anteriormente están interrelacionadas entre sí con el fin de marcar el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral del factor humano.

En resumen, la teoría de Maslow, establece una jerarquía de cinco necesidades y, conforme se satisface una, la siguiente necesidad es la dominante, por tanto, para motivar a una persona, siguiendo la teoría, habría que determinar primero en qué nivel está la persona, para actuar en la inmediata superior (De la Encarnacion, 2004).

2.16 Marco conceptual

La satisfacción laboral

Según (García Álvarez, 2000), podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. Desde el punto de vista del autor el puesto que desempeña el trabajador define la actitud del trabajador de acuerdo a sus apreciaciones.

Factor humano

(Palomo C. C., 2005), lo define como “el conjunto de capital humano que está bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo, en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en una empresa” (párr. 5).

Motivación

Según (Robbins S.P, 2009), la motivación son procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo, desde esta perspectiva la motivación influye en las acciones y actitudes del trabajador en una empresa.

2.17 Marco contextual de satisfacción laboral objeto de estudio

Antecedente del problema

Durante la década de los 30, se iniciaron los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla. Hoppock publicó la primera investigación donde hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados llegó a la conclusión de que "existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión". Posteriormente, Herzberg sugirió que "la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico".

Otros estudios han abordado los efectos que en la salud tienen los estados de insatisfacción en los trabajadores, tales como: cefaleas (Dolor de cabeza), problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros. Estos problemas, afirman otros, provocarán ausentismo, sobrecarga laboral en unos, cambios

de puesto laboral de otros, desmotivación, enojo, incremento de los costos para la empresa, todo lo cual va a pérdida para la organización laboral. (Aguirre Raya D.A, 2009, p.4)

Caracterización geográfica

Villahermosa tabasco.

Villahermosa tabasco está integrado por 17 municipios, y dividida por dos regiones económicas, la región Grijalva conformada por los municipios de: Cárdenas, Centro, Comalcalco, Cunduacán, Huimanguillo, Jalapa, Jalpa de Méndez, Nacajuca, Paraíso, Tacotalpa, Teapa y la región Usumacinta compuesta por los municipios de: Balancán, Centla, Emiliano Zapata, Jonuta, Macuspana, Tenosique, asimismo cuenta con 5 sub regiones como sub región centro, sub región chontalpa, sub región sierra, subregión pantanos, y por último la sub región de los ríos.

Cuenta con una superficie 25,267 km² y una población 2,100,000 hab. Se fundó el 24 de junio de 1564 (día de San Juan Bautista, de ahí su nombre original) por el español don Diego de Quijada. Su gentilicio es villahermosino o capitalino, o más comúnmente "choco" el cual puede referirse a cualquier persona del estado de tabasco. El nombre colonial original fue "Villa Hermosa de San Juan Bautista", y después de la Revolución Mexicana quedó solamente en "Villahermosa" o "Ciudad de Villahermosa". Concentra la mayor población urbana del estado. Cuevas, (2011).

Clima de negocios

- Villahermosa, es un punto estratégico para los negocios y los servicios con un gran potencial en recursos humanos.
- Su mercado potencial corresponde a la región Sureste de México, lo que significa un total de 16 millones de habitantes en 7 estados.
- Tabasco es sede de importantes empresas, que debido a la posición geográfica, facilita realizar tareas de impacto regional para sus operaciones.
- La generación de empleos de 2008 a 2009 tuvo un incremento de 4.27%, lo que coloca al estado en un 4to. lugar nacional y un 3ero. a nivel regional.
- Los sectores productivos con mayor potencial para la atracción de inversiones son: industria del petróleo y gas, tecnologías de la información, agroindustria, silvicultura, uso Intensivo del agua, operaciones de logística y distribución para el Sureste de México.
- El Producto Interno Bruto (PIB) del estado ascendió a más de 325 mil millones de pesos en 2009, con lo que aportó 3% al PIB nacional. Las actividades secundarias, entre las que se encuentran la minería, electricidad, construcción y manufactura, representaron 66% del PIB total del estado en 2009.
- En el comercio, resaltó la apertura comercial y la proyección económica del puerto Dos Bocas y de Frontera.

Recursos humanos

- Su población económicamente activa es de 803,985 personas.

- Tabasco reportó más de 793 mil trabajadores en el tercer trimestre de 2009, principalmente en el comercio y actividades agropecuarias, lo que representó 1.7% y 2.6% respecto al personal ocupado en esos sectores a nivel nacional. Cuevas, (2011).

Municipio, paraíso, tabasco

Paraíso es un municipio del estado mexicano de Tabasco su nombre gentilicio es Paraiseño(a) se fundó el 4 de octubre de 1883 cuenta con una superficie total de 377,55 km², y una población 86,620 hab. Localizado en la región del río Grijalva y en la subregión de la Chontalpa. Su cabecera municipal es la ciudad homónima de Paraíso. y cuenta con una división constituida, además, por 14 ejidos, 25 rancherías, 3 poblados, 10 colonias, 1 villa y un puerto de altura. Su extensión es de 577.55 km², los cuales corresponden al 1.5% del total del estado; esto coloca al municipio en el decimoséptimo lugar en extensión territorial, lo que lo hace el más pequeño de los municipios de Tabasco. Colinda al norte con el Golfo de México y el municipio de Centla; al sur con los municipios de Jalpa de Méndez y Comalcalco; al este con los municipios de Centla y Jalpa de Méndez y al oeste con el municipio de Cárdenas y el Golfo de México. Gonzalez, (2013).

Economía

Las estadísticas del INEGI 2010, manifiestan que en paraíso el sector predominante es el secundario, con la producción y extracción de petróleo crudo y gas natural. El sector

primario, conformado por la agricultura, la ganadería y la pesca aportan un 0.74 por ciento a la producción total del municipio.

Del total de la producción, generada en el municipio, el sector secundario aporta más del 98 por ciento mediante la extracción de petróleo crudo y gas natural; la industria manufacturera contribuye con un 0.05 %; electricidad y agua 0.002 % y la industria de la construcción un 0.004 %. Del sector terciario, el comercio aporta un 0.22 %; los servicios de comunicación y transporte un 0.019 % y los servicios privados no financieros un 0.36 %.

Según estas estadísticas, si en el municipio no existiera la extracción de petróleo crudo y gas natural, el sector primario aportaría más del 50 por ciento de la producción total municipal.

Gonzalez, (2013).

Puerto Dos Bocas

El municipio de Paraíso, cuenta con el puerto de Dos Bocas (ver figura 1), localizado en el estado de Tabasco, sobre la costa sur del Golfo de México, se destaca por su excelente ubicación geográfica, ya que brinda conectividad inmediata a la carga con los principales centros de consumo y las ciudades petroleras más importantes de la región, a través de los ejes carreteros y el aeropuerto internacional de la ciudad de Villahermosa.

Es el principal puerto petrolero del estado y uno de los más importantes del País en lo referente a la exportación de hidrocarburos. Desde este puerto se exporta una de las mayores

cantidades de petróleo hacia todo el mundo, ya que se manejan importantes volúmenes provenientes de la zona marina de Tabasco y Campeche.



Figura 1. Ubicación geográfica del puerto de Dos Bocas

Fuente: oogle aps oogle

Actualmente, también se utiliza el puerto para realizar exportaciones de productos agrícolas e industriales provenientes de Tabasco y norte de Chiapas, ya que se han hecho importantes inversiones para dotar al puerto de bodegas y diversas instalaciones para la actividad comercial.

En el año 2005 se puso en operación la moderna autopista de cuatro carriles La Isla-Dos Bocas, la cual enlaza a este importante puerto petrolero con la ciudad de Villahermosa, facilitando el traslado de mercancías hacia y desde ambos puntos. Valverde, (2013).

En el año 2009 arribaron los primeros cruceros turísticos al puerto, con lo que aumenta significativamente la derrama económica no solo para el municipio de Paraíso, sino también para todo el estado. En el mes de febrero de ese año 2009 arribó el crucero "The World", que fue el primer crucero turístico en llegar a Tabasco en su historia. El segundo crucero, arribó al puerto en el mes de abril de ese mismo año. Dos Bocas ha sido un eslabón clave para el

crecimiento y el desarrollo de los sectores económicos más importantes de la región sureste del País: Industrial y Petrolero. Siendo el Puerto Industrial más joven de México, cuenta con la capacidad de brindar servicios portuarios especializados a través de la infraestructura multipropósito y líneas de negocio que cubren los requerimientos de cada tipo de proyecto de corto, mediano y largo plazo. Anualmente, Dos Bocas recibe un promedio de 6,000 embarcaciones de diversos tipos, con un movimiento de más de 8 millones de toneladas de carga.

La infraestructura e instalaciones portuarias de alto nivel, se complementan con un padrón de más de 60 empresas prestadoras de servicios portuarios especializados y las facilidades que la Administración Portuaria ofrece para realizar operaciones en el puerto, generando oportunidades para desarrollar proyectos integrales a los sectores industrial y petrolero. El Parque industrial se ubica dentro del Recinto Portuario de Dos Bocas, en una superficie de 70 hectáreas, ideales para el desarrollo de actividades industriales petroleras en el Golfo de México, ofreciendo cercanía a los principales centros de consumo y producción, en la zona con mayor actividad logística industrial y comercial de la región. Valverde, (2013).

Ventajas del puerto de Dos Bocas

- Capacidad para la creación de cadenas logísticas de tráfico para diversos tipo de carga.
- Cercanía con las principales zonas de extracción de hidrocarburos.
- Cuenta con una comunidad portuaria madura, capaz y certificada en pesos y dimensiones.

- Infraestructura desarrollada con base en las necesidades de la industria petrolera y las empresas interesadas.
- Áreas disponibles para el desarrollo de proyectos de corto y largo plazo.
- Infraestructura moderna de carreteras y cercanía al Aeropuerto Internacional.
- Oportunidad de consolidar las rutas comerciales de carga hacia y desde el Golfo de México y el Caribe. Valverde, (2013).

Área Geográfica

La investigación se realizara en la supervisión de ingeniería de proyectos terrestre Dos Bocas, de la gerencia de administración mantenimiento de Pemex Exploración y Producción (PEP), ubicada en la zona de la terminal marítima Dos Bocas, edificio Ex litoral ala norte, código postal 86600, municipio de paraíso tabasco (Ver Figura 2).



Figura 2. Ubicación geográfica de la terminal marítima Dos Bocas.
Fuente: Google Maps

El estudio de investigación se llevó a cabo, en un tiempo considerado a nueve meses, comenzando el mes de septiembre 2014 y culminando en el mes de mayo de 2015, considerando la programación de los tiempos para cada actividad.

A continuación la (Figura 3), muestra la estructura orgánica de Pemex Exploración y Producción (PEP), donde se ubica la gerencia de administración de mantenimiento.

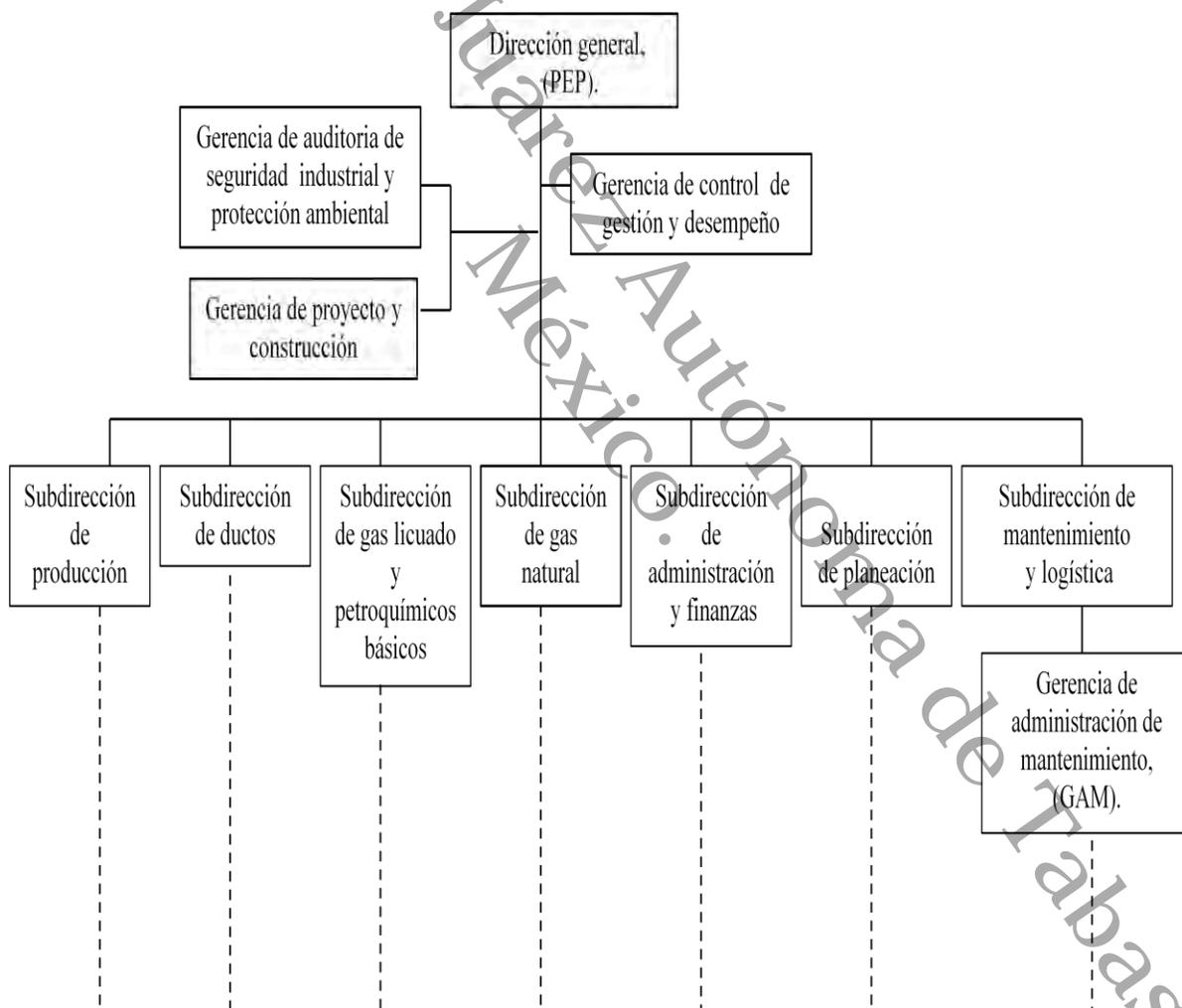


Figura 3. Organigrama de Pemex Exploración y Producción, PEP.
Fuente: Adaptación Propia de la Intranet de PEP.

En el siguiente organigrama (ver figura 4), muestra la gerencia de administración de mantenimiento y su estructura orgánica.

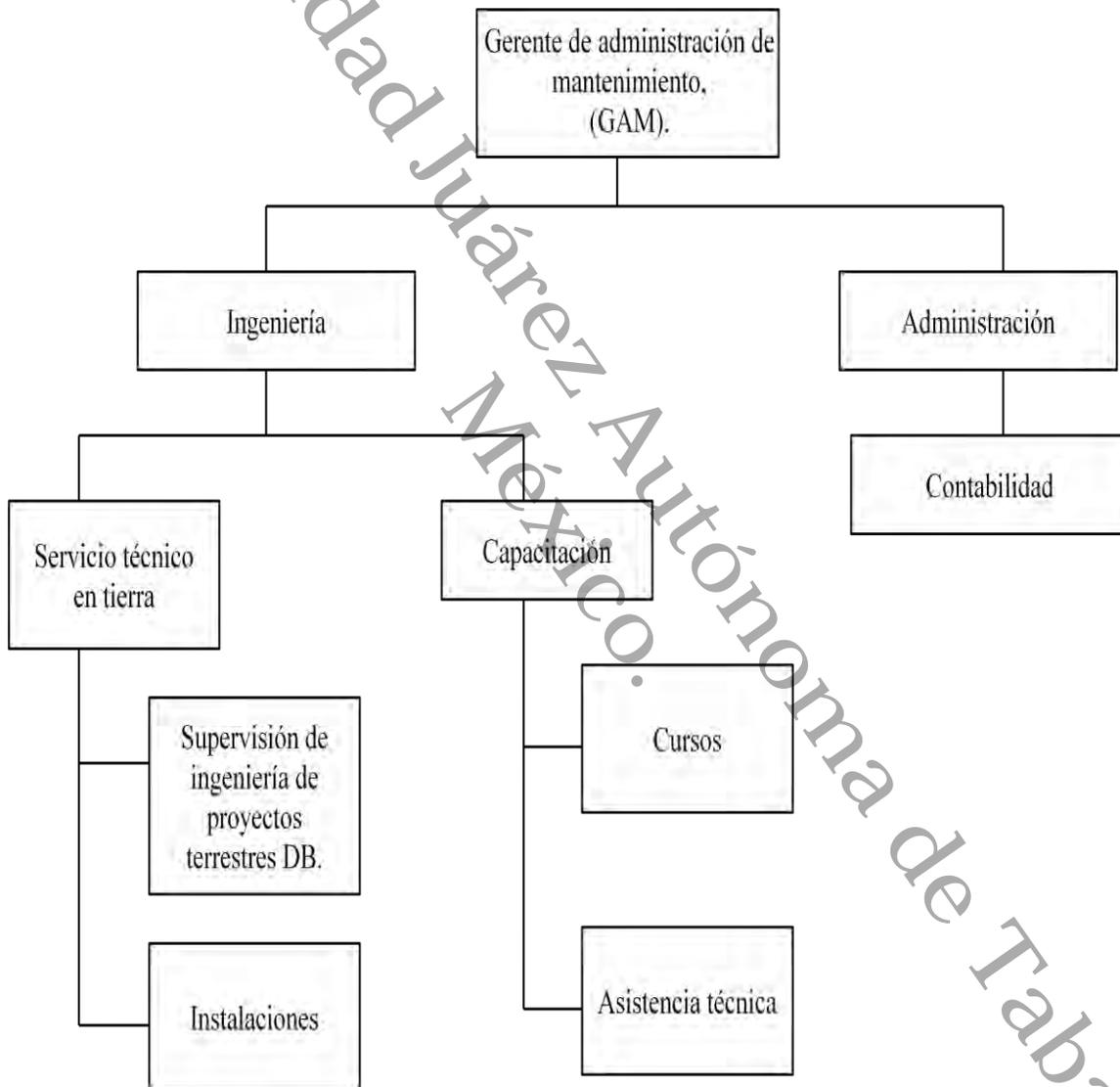


Figura 4. Organigrama de la gerencia de administración de mantenimiento.
Fuente: Elaboración propia.

La (Figura 5), muestra la estructura orgánica de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestre Dos Bocas, en la cual se localiza el área de campo de estudio de la investigación.

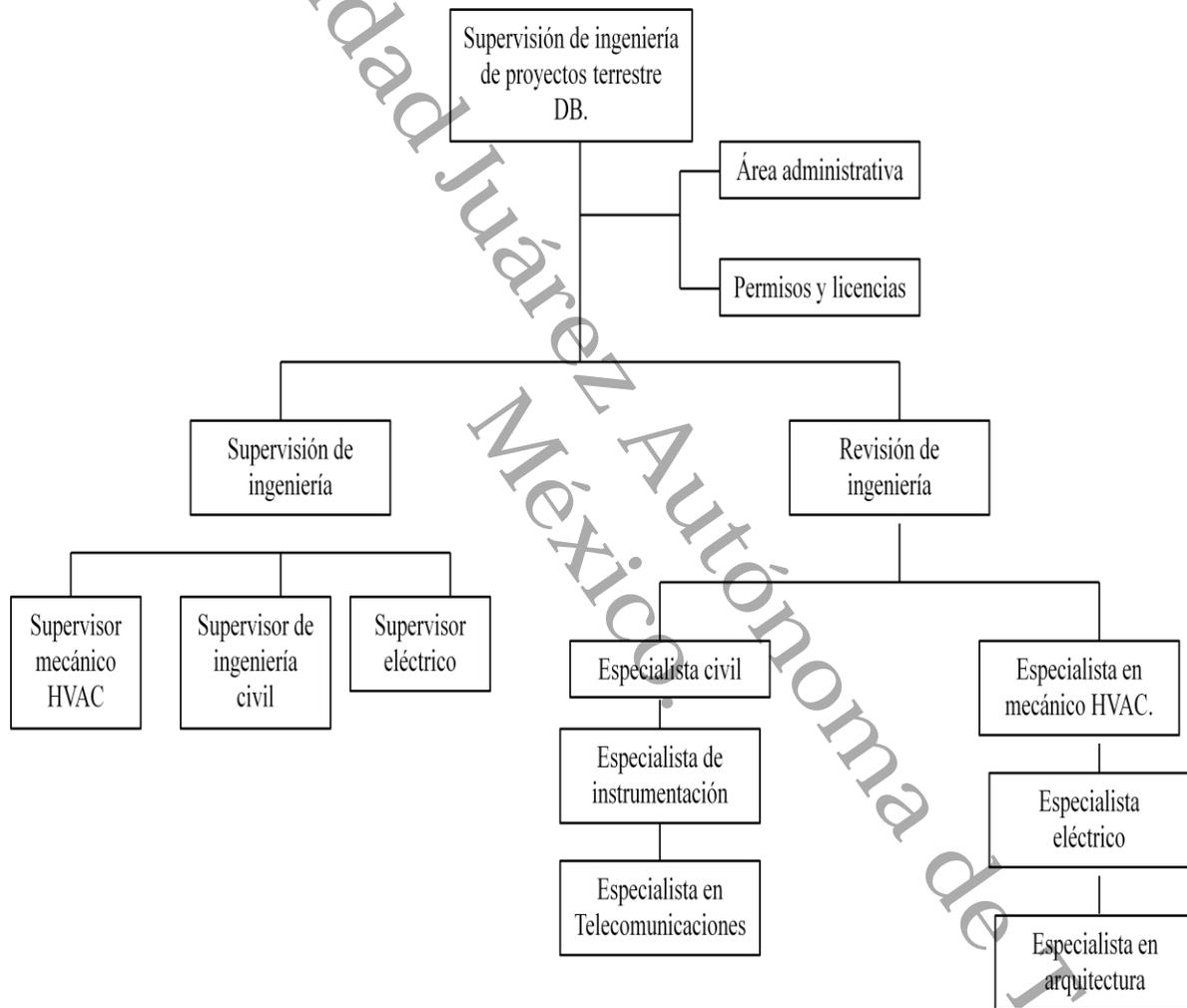


Figura 5. Organigrama de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestre Dos Bocas. Fuente: Elaboración propia.

Análisis organizacional de la empresa

¿Quién es la GAM?

La gerencia de administración del mantenimiento se encarga del manejo y transporte de hidrocarburos para su comercialización bajo un marco de seguridad y protección al personal, entorno social y medio ambiente.

Objetivo:

Administrar la normatividad y el conocimiento del mantenimiento en Pemex Exploración y Producción (PEP), conforme a las normas técnicas e incorporación de mejoras prácticas, respetando la legislación correspondiente para contribuir al cumplimiento de los programas operativos en armonía con la comunidad y el medio ambiente. Gordillo, (2013).

Objetivos Estratégicos

Asegurar la integridad y confiabilidad de la infraestructura

Descripción del objetivo:

Contar con las mejores prácticas que permitan optimizar los costos y tiempos en el desarrollo de ingenierías y ejecución del mantenimiento que aseguren la flexibilidad y continuidad operativa de las instalaciones y ductos de la SDC.

Iniciativas:

- Implantar el Proceso de Administración de Integridad de Ductos (PAID).
- Desarrollar e implantar un Sistema de Confiabilidad Operacional (SCO).

Misión

Establecer la rectoría del mantenimiento y la administración de la integridad y confiabilidad de la Infraestructura de Pemex Exploración y Producción para asegurar la continuidad operativa, dentro de un marco de seguridad y protección al personal, entorno social y medio ambiente.

Visión

Ser reconocida como una organización líder en la Administración del Mantenimiento de instalaciones y ductos, por sus altos estándares en integridad, confiabilidad y rentabilidad.

Valores

En PEP, reconocemos la dignidad que cada quien tiene por el hecho de ser persona y nos comprometemos a reconocer ese valor en nuestros compañeros, clientes y proveedores, así como en las comunidades en donde trabajamos y a la sociedad a la que servimos.

- **Competitividad**

Nuestro compromiso con la competitividad supone tener objetivos claros y dar lo mejor de nosotros mismos al realizar nuestras tareas con empeño y dedicación, ser productivos, rentable y exitosos, así como estar capacitados y dispuestos a atender con rapidez y calidad las demandas de nuestros clientes. Gordillo, (2013).

- **Integridad**

Nuestro compromiso es trabajar éticamente, luchar por el desarrollo humano actuando con honestidad, de buena fe, empeñando nuestra palabra y cumpliendo nuestros compromisos a plenitud.

- **Innovación**

En PEP queremos trabajar con creatividad en el desarrollo de nuevos productos, tecnologías, servicios y procesos para generar crecimiento en lo personal, organizacional y social. Aceptamos el reto de imaginar nuevas formas de hacer las cosas, el de ser flexibles y adaptarnos a los cambios que demanda el entorno, el de no conformarnos con lo establecido.

- **Sustentabilidad**

Ser sustentable significa estar comprometido con el largo plazo, con el medio ambiente y con el cuidado de los recursos en beneficio de las generaciones venideras. Para ser una organización sustentable es necesario que todas nuestras decisiones y actividades consideren el impacto a largo plazo. En PEP hemos apostado por el futuro y queremos comprometernos con él.

- **Compromiso Social**

En PEP estamos comprometidos a devolver en bienes, servicios y productos la riqueza que la sociedad mexicana nos ha confiado. Sabemos que nuestras acciones deben redundar en servicio, lealtad y cuidado para nuestra sociedad. Gordillo, (2013).

Antecedentes Generales.

En 1942, PEMEX y el sindicato de trabajadores petroleros de la república mexicana firman el primer contrato colectivo de trabajo y se descubre en el sureste del país la región petrolífera denominada mesozoico Chiapas-Tabasco. Su producción promedio diaria fue de 711 mil barriles.

Para finales de la década de los sesenta, la exploración petrolera en México adquirió mayor relevancia para petróleos mexicanos, quien detectó una necesidad y oportunidad de invertir y proyectar esa actividad a largo plazo. Para el año de 1992, Se expide una nueva ley orgánica de petróleos mexicanos y organismos subsidiarios, esta ley determina la creación de un órgano corporativo y cuatro organismos subsidiarios, que es la estructura orgánica bajo la que opera actualmente. Gordillo, (2013).

Dichos organismos son:

- PEMEX Exploración y Producción (PEP)
- PEMEX Refinación (PXR)
- PEMEX Gas y Petroquímica Básica (PGPB)
- PEMEX Petroquímica (PPQ)

De esa manera en el año de 1992 surge Pemex Exploración y Producción (PEP) y entre sus gerencias se encuentra la administración de mantenimiento (GAM), cuyo objetivo es

administrar la normatividad y el conocimiento del mantenimiento en (PEP), en el mismo año se dio la creación de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestres Dos Bocas,(SIP, DB), en el municipio de paraíso tabasco, la cual trajo consigo diferentes contratos para supervisión de las compañías contratistas, y con los primeros contratos comenzaron los trabajos en el interior de la terminal marítima Dos Bocas. Gordillo, (2013).

2.18 Marco normativo

ISO 9001:2008

Provisión de recursos

La Organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Recursos humanos

Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación habilidades y experiencias apropiadas. (Contreras, 2008, pág. 20).

Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.
- b) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertenencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia. (Contreras, 2008, pág. 20).

Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados
- b) Equipos para los procesos (tanto hardware como software)
- c) Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

Ambiente de trabajo

La organización debe de determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. (Contreras, 2008, pág. 20).

Reforma laboral de la secretaria de trabajo y prevención social para personal de outsourcing

Subcontratación

Es aquel por medio del cual un patrón denominado contratista ejecuta obras o presta servicios con sus trabajadores bajo su dependencia, a favor de un contratante, persona física o moral, la cual fija las tareas del contratista y lo supervisa en el desarrollo de los servicios o la ejecución de las obras contratadas (Art. 15-A).

Bajo qué condiciones debe prestarse la subcontratación

- No puede abarcar la totalidad de las actividades, iguales o similares en su totalidad, que se desarrollen en el centro de trabajo, y comprender tareas iguales o similares a las que realizan el resto de los trabajadores al servicio del contratante.
- Debe justificarse por su carácter especializado
- El contrato celebrado entre la persona física o moral que solicita los servicios y el contratista, tiene que constar por escrito. Para la celebración de este acuerdo la

Contratante debe cerciorarse de que la contratista cuente con la documentación y los elementos propios suficientes para cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones con sus trabajadores.

De no cumplirse las primeras tres condiciones, el contratante se considerará patrón para todos los efectos de la LFT, incluyendo las obligaciones en materia de seguridad social. (arts. 15-A y 15-B, LFT).

Principales obligaciones de la empresa beneficiaria de los servicios

La empresa contratante debe cerciorarse permanentemente de que la contratista cumpla con las disposiciones aplicables en materia de seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo, respecto de los trabajadores de esta última; lo cual podrá hacerse a través de una unidad de verificación debidamente acreditada y aprobada en términos de las disposiciones legales aplicables. (Art. 15-C, LFT).

Sanción aplicaba a quienes subcontraten personal de manera dolosa

La LFT prohíbe enfáticamente el régimen de subcontratación cuando se transfieran de manera deliberada a los trabajadores de la contratante a la subcontratista con el fin de disminuir los derechos laborales. (art. 15-D, LFT).

La fracción IV Bis del artículo 127 de la LFT contempla que los trabajadores del establecimiento de una empresa forman parte de ella para efectos de la participación de los trabajadores en las utilidades.

Esto puede dar origen a la interpretación de que los subordinados de la contratista que se encuentren prestando servicios a otra empresa (contratante) por virtud de un contrato de outsourcing, tienen derecho a participar en las utilidades de la última.

Subcontratación en el pago de PTU

La fracción IV Bis del artículo 127 de la LFT contempla que los trabajadores del establecimiento de una empresa forman parte de ella para efectos de la participación de los trabajadores en las utilidades.

Esto puede dar origen a la interpretación de que los subordinados de la contratista que se encuentren prestando servicios a otra empresa (contratante) por virtud de un contrato de outsourcing, tienen derecho a participar en las utilidades de la última. (Reforma Laboral, 2013).



Capítulo III

Metodología de la Investigación



Metodología de la investigación

Introducción

En el presente capítulo se muestra la metodología aplicada a la investigación, integrada de la siguiente forma; como primer punto se encuentra la determinación del enfoque de investigación a utilizar siguiendo con el tipo y diseño de investigación, la población de estudio, fuentes de información, descripción del universo de estudio, operacionalización de las variables de satisfacción laboral, la recolección de datos, los instrumentos de medición, y por último el análisis de confiabilidad determinado a través del Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados mediante el programa SPSS.

3.1 Determinación del enfoque de investigación

Se eligió el enfoque cuantitativo, el cual ofrece la posibilidad de generalizar los resultados, con el propósito de medir los factores que influyen en la satisfacción laboral del factor humano de la (SIP, DB), a través de las derivaciones obtenidos en la aplicación del cuestionario. Este enfoque representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio surge de una idea, usa la recolección de datos para probar hipótesis, en base al análisis numérico y estadísticos estableciendo estándares de comportamiento y finalmente probando las teorías.

3.2 Tipo y diseño de investigación

El estudio está fundamentado en una investigación de campo o diseño de campo, la recolección de datos consistió solamente con los trabajadores de la (SIP, DB), obteniendo la información en un solo momento, en un único tiempo sin alterar las condiciones ni los resultados existentes sobre la satisfacción laboral. De allí su carácter de investigación no experimental, transeccional o transversal de tipo descriptivo. El propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.3 Población

Después de examinar el número de población a investigar y estudiar los métodos de medición, se determinó que no se requiere utilizar algún método estadístico para determinar la muestra, debido a que la población es extremadamente pequeña para ser estudiada, por lo que se eligió aplicar un censo sobre el cual se pretende generalizar los resultados de los 15 trabajadores.

3.4 Fuentes de información

Para obtener los datos se utilizó, fuentes de información primarias y secundarias. La fuente de información primaria estuvo conformada directamente con la experiencia del factor humano de la (SIP, DB), y con lo que respecta a la fuente de información secundaria está integrada por los documentos de información como, textos, fuentes bibliográficas físicas.

y electrónicas, referente al objeto de estudio de la investigación que sirvió para respaldar la información utilizada.

3.5 Descripción del universo de estudio

El universo de esta investigación corresponde a trabajadores distribuidos en 4 unidades pertenecientes al área de (SIP, DB), la población total sobre la cual se aplicó el estudio corresponde a 15 trabajadores, y se encuentran distribuidos de la siguiente forma: 3 trabajadores asignados al área de administración, 2 trabajadores asignados al área de permisos y licencias, 3 trabajadores al área de supervisión de ingeniería, y 7 trabajadores especialistas en el área de revisión de ingeniería. Se excluyó el encargado de despacho de la supervisión de ingeniería, debido a que se pretende mostrar los resultados de la investigación a dicha área.

3.6 Operacionalización de las variables

La variable principal de esta investigación es la satisfacción laboral del factor humano de la (SIP, DB).

En la tabla 3, se describe la operacionalización de las variables de los indicadores para medir el nivel o grado y los factores que influyen en la satisfacción laboral del factor humano de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestres Dos Bocas.

Tabla 3
Operacionalización de variables de satisfacción laboral.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Satisfacción laboral	Factores que influyen en la satisfacción laboral del factor humano de la (SIP,DB).	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridad • Compañeros de trabajo • Compensación • Condiciones de trabajo • Creatividad • Logro • Oportunidad de promoción • Políticas y prácticas • Reconocimiento • Responsabilidad • Seguridad • Supervisión • Utilización de habilidades 	Preg. 1-3 Preg. 4-6 Preg. 7-9 Preg. 10-12 Preg. 13-15 Preg. 16-18 Preg. 19-22 Preg. 23-25 Preg. 26-28 Preg. 29-31 Preg. 32-34 Preg. 35-37 Preg. 38-40	Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (MSQ), 1967.

Fuente: Elaboración propia en base al instrumento de evaluación.

3.7 Recolección de datos

Para la recolección de datos se procedió a la aplicación de un cuestionario. La técnica de recolección de datos se utilizó para medir las variables de interés de la investigación ya que las encuestas son métodos estadísticos que se emplean para estudiar y tener información sobre las variables que intervienen en la investigación de una población, objeto de estudio para obtener una muestra determinada.

En cuanto a las respuestas de los datos obtenidos de la información se refiere a su experiencia intrínseca y extrínseca laboral del factor humano, todos los motivos de sus actos, opiniones, actitudes y expectativas. Por esta razón, el cuidadoso diseño de los parámetros de análisis de las respuestas a las encuestas y su correcta interpretación, constituyen gran parte de la calidad de este instrumento. Con lo anterior, se pretende identificar los principales factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la (SIP, DB).

3.8 Instrumento de medición

El instrumento de medición que se utilizó es el modelo ampliamente probado, cuestionario de Minnesota (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967), (ver anexo), con una adaptación propia pero sin alterar su propósito, el cual está diseñado para medir las variables de satisfacción laboral el cual revela el grado de satisfacción con relación a diversos aspectos del trabajo de un individuo, la encuesta contiene 49 preguntas que incluyen, los datos sociodemográficos y los indicadores de la investigación, en este último se utilizó el escalamiento tipo likert, en las que se valora el grado de satisfacción mediante una escala de 5 grados que varían desde “totalmente satisfecho” a “totalmente insatisfecho”.

3.9 Análisis de confiabilidad

A continuación se muestra el análisis de fiabilidad a través del coeficiente del Alfa de Cronbach, mediante el programa estadístico SPSS, el cual se obtuvo de los resultados del instrumento aplicado al factor humano de la supervisión de ingeniería de proyectos Dos Bocas, alcanzando un promedio de 0.953, por lo que dicho instrumento obtiene una confiabilidad aceptable para la investigación (ver tabla 4).

Tabla 4
Resultado de Alfa de Cronbach. estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N. de elementos
.941	.953	49

Fuente. Alfa de Cronbach obtenido a través del software IBM SPSS.



Capítulo IV

Análisis e Interpretación de resultados



Análisis e interpretación de resultados

Con la determinación de la metodología realizada al procedimiento llevado a cabo en la investigación, se muestran los resultados de la encuesta analizados estadísticamente para conocer los factores que influyen en la satisfacción laboral del factor humano de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestres Dos Bocas, de igual forma se señala en el orden y aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

4.1 Análisis e interpretación de los datos sociodemográficos

Como inicio en la recopilación de información, se encuentran los resultados de datos sociodemográficos, definido de la información de carácter general, el cual está integrada en grupos como: el género, la edad, el estado civil, el área de trabajo, antigüedad en la empresa, el tipo de contratación, que puesto desempeña, la escolaridad, y la calidad jurídica de cada uno de los encuestados.

En la investigación existe la participación del factor humano de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestres Dos Bocas, constituido con un total de 15 trabajadores, distribuidos en diferentes áreas de trabajo.

Género

En función a las variables sociodemográficas consideradas se presentan a continuación los datos de género que muestra la distribución del factor humano con un total de 13 trabajadores pertenecientes al género masculino y el porcentaje del 86.7% de la población encuestada, por otra parte contando el género femenino con solo 2 trabajadoras y 13.3% de los encuestados, se concluye que la mayoría de la clase trabajadora pertenece al género masculino. (Ver tabla 5 y figura 6).

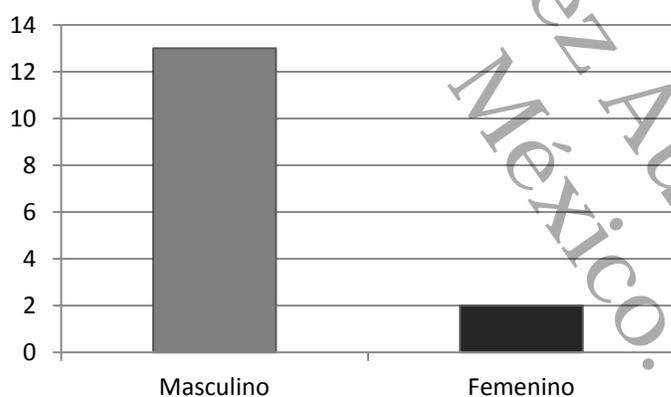


Figura 6. Representación de los datos de género.

Fuente. Resultado del análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Tabla 5

Resultados sociodemográfico de los datos de género.

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	13	86.7
Femenino	2	13.3
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Edad

Se observa en la tabla 6 y figura 7, el porcentaje y número de personas encuestadas dando como resultado lo siguiente, el 6.7% de los trabajadores tienen menos de 25 años de edad, el 20.0% se encuentra entre los 26 y 30 años de edad, el 40.0% oscila entre 31 y 35 años de edad, el 26.7 % entre 36 y 40 años de edad y el 6.7% comprende más de 41 años de edad. Lo que representa que la mayor parte del personal se encuentra en la fase productiva laboralmente, entre los 31 y 35 años de edad.

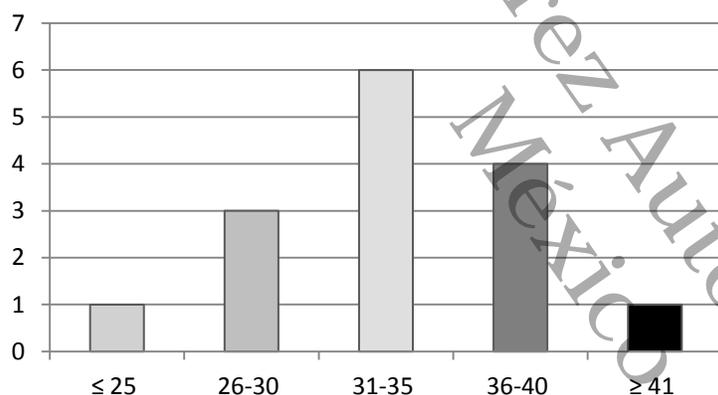


Figura 7. Representación de las edades de los trabajadores.
Fuente. Resultado del análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Tabla 6
Resultados sociodemográfico de las edades de los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje
≤ 5 a ños	1	6.7
26-30 años	3	20.0
31-35 años	6	40.0
36-40 años	4	26.7
≥ a ños	1	6.7
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Estado civil

De acuerdo a los resultados, muestran, que el 13.3% de los trabajadores están solteros y el 86.7% de los trabajadores se encuentra casados. Lo cual indica que en la organización la mayoría del personal se encuentre casado, lo anterior permite analizar que al encontrarse en esa etapa el factor humano tiende a buscar en una empresa estabilidad laboral lo que resulta importante para ambas partes. (Ver tabla 7 y figura 8).



Figura 8. Representación de los datos del estado civil.
Fuente. Resultado del análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Tabla 7
Resultados sociodemográfico de los datos del estado civil.

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	2	13.3
Casado	13	86.7
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Área de trabajo

Con respecto a la tabla 8 y figura 9, se observa que el 20.0% del factor humano pertenece al área administrativo, el 13.3% al área de permisos y licencias y el 46.7% están asignados al área de revisión de ingeniería, el 20.0% al área de supervisión de ingeniería. Los resultados demuestran que cuenta con la mayoría del personal en el área de revisión de ingeniería.

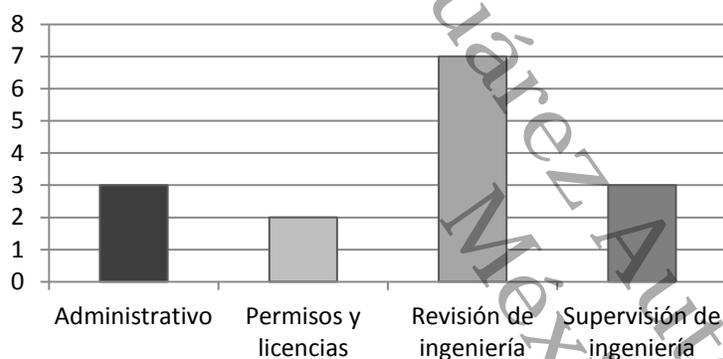


Figura 9. Representación del personal adscrito a las áreas de trabajo.
Fuente. Resultado del análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Tabla 8
Resultados sociodemográficos del personal adscrito a las áreas de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	3	20.0
Permisos y licencias	2	13.3
Revisión de ingeniería	7	46.7
Supervisión de ingeniería	3	20.0
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Antigüedad de la empresa

En la tabla 9 y figura 10, muestran los datos obtenidos referente a la antigüedad de los trabajadores en la empresa, con el 20.0% y un total de 3 empleados se encuentran colaborando en la misma durante unos meses por otra parte el 13.3% y un total de 2 empleados cuentan con una antigüedad de 1 a 2 años y el 53.3% y un total de 8 trabajadores con antigüedad de 3 a 5 años y por último el 13.3% y un total de 2 empleados tiene una antigüedad mayor a 5 años en la organización, los resultados demuestran que la mayoría del personal cuenta con una antigüedad laboral dentro de un rango de 3 a 5 años.

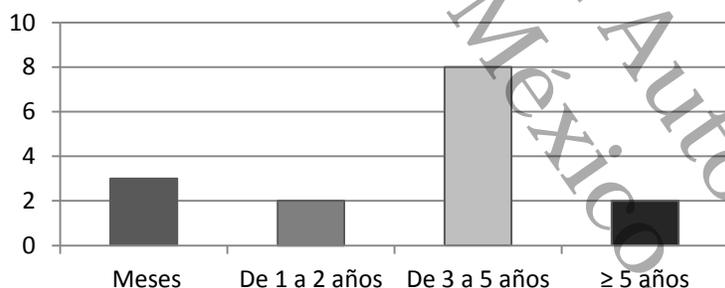


Figura 10. Representación de las antigüedades de los trabajadores
Fuente. Resultado del análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Tabla 9
Resultados sociodemográficos de las antigüedades de los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje
Meses	3	20.0
De 1 a 2 años	2	13.3
De 3 a 5 años	8	53.3
≥ 5 años	2	13.3
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Tipo de contratación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 10 y figura 11, solo el 20.0% con un total de 3 personas son trabajadores base, y la mayor parte de la plantilla de personal, se encuentra contratada mediante el sistema Outsourcing con un 80.0% y un total de 12 trabajadores. Dichos datos demuestran que la supervisión utiliza la subcontratación de personal a través de los contratos de las empresas externas; debido a esta situación, la confiabilidad y estabilidad que la empresa pueda proporcionar al trabajador es demasiada baja por el tipo de contratación ya establecido, sin embargo como lo muestra la tabla anterior la cual se refiere a la antigüedad del personal en la empresa si resulta estable la estancia en la misma.

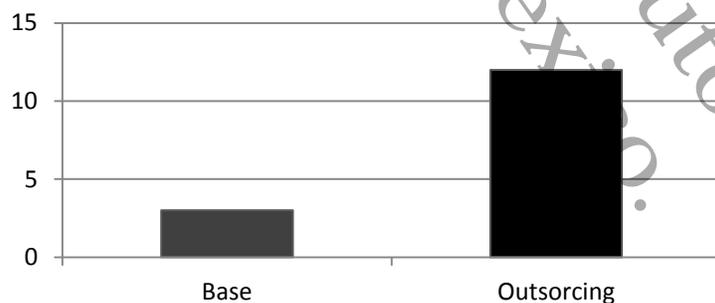


Figura 11. Representación del tipo de contratación del personal.
Fuente. Resultado del análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Tabla 10
Resultados sociodemográficos del tipo de contratación del personal.

	Frecuencia	Porcentaje
Base	3	20.0
Outsourcing	12	80.0
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

¿Qué puesto desempeña?

Se presentan en la tabla 11 y figura 12, los resultados de datos de la encuesta donde se refiere al puesto que desempeñan los trabajadores de acuerdo a sus actividades con un 20% y un total de 3 empleados, están en el cargo de asistente técnico administrativo, el 13.3% y un total de 2 empleados de asistente técnico de permisos y licencias, por otra parte con un porcentaje del 6.7% y con solo 1 trabajador por puesto se encuentran las categorías siguientes; el especialista en ingeniería civil, el especialista en instrumentación, el especialista mecánico HVAC, el especialista eléctrico, el especialista en arquitectura, el supervisor eléctrico, el supervisor civil, el supervisor mecánico HVAC. Los datos demuestran que existe una mala distribución del personal y excesiva a la vez en lo que se refiere al área administrativa, permisos y licencias y telecomunicaciones ya que la carga de trabajo en esas áreas es menor en comparación con las otras áreas más demandantes en la realización de proyectos.

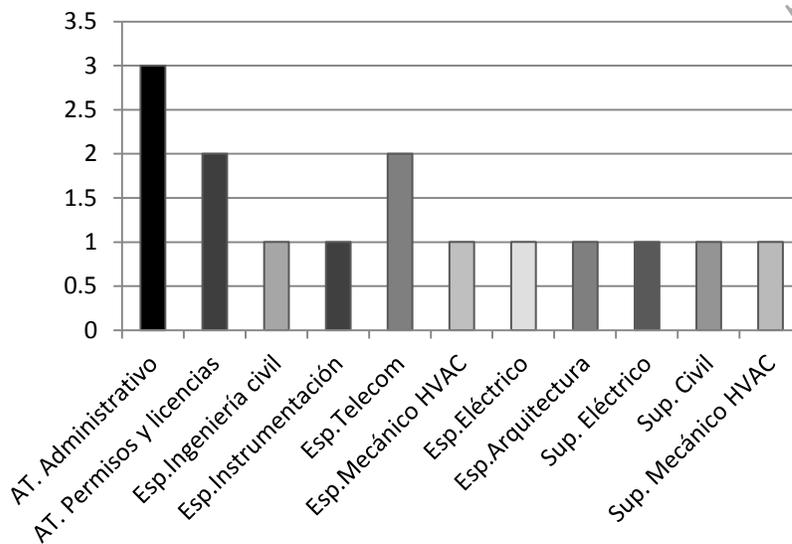


Figura 12. Representación de los datos de los puestos del trabajador.
Fuente. Resultado del análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Tabla 11
Resultados sociodemográficos de los puestos que desempeña el trabajador.

	Frecuencia	Porcentaje
Asistente técnico administrativo	3	20.0
Asistente técnico de permisos y licencias	2	13.3
Especialista en ingeniería civil	1	6.7
Especialista en instrumentación	1	6.7
Especialista en telecomunicaciones	2	13.3
Especialista mecánico HVAC	1	6.7
Especialista eléctrico	1	6.7
Especialista en arquitectura	1	6.7
Supervisor eléctrico	1	6.7
Supervisor civil	1	6.7
Supervisor mecánico HVAC	1	6.7
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Escolaridad

De acuerdo a los resultados observados, determinan un porcentaje del 6.7% y un total de 1 trabajador, se encuentra en nivel de bachillerato al igual la escolaridad técnica y el nivel de licenciatura con un 6.7% y un total de 1 empleado, por otra parte el 73.3% con un total de 11 empleados se encuentra en nivel de ingeniería y por ultimo con solo el 6.7% y un total de 1 empleado se encuentra en nivel de posgrado. De este modo se demuestra que la mayoría de los empleados tienen un nivel académico alto lo que se puede considerar

que cuentan con los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar las actividades que se le asignen, prevaleciendo con un porcentaje alto el perfil de ingeniería ya que el área de supervisión así lo demanda. (Ver tabla 12 y figura 13).

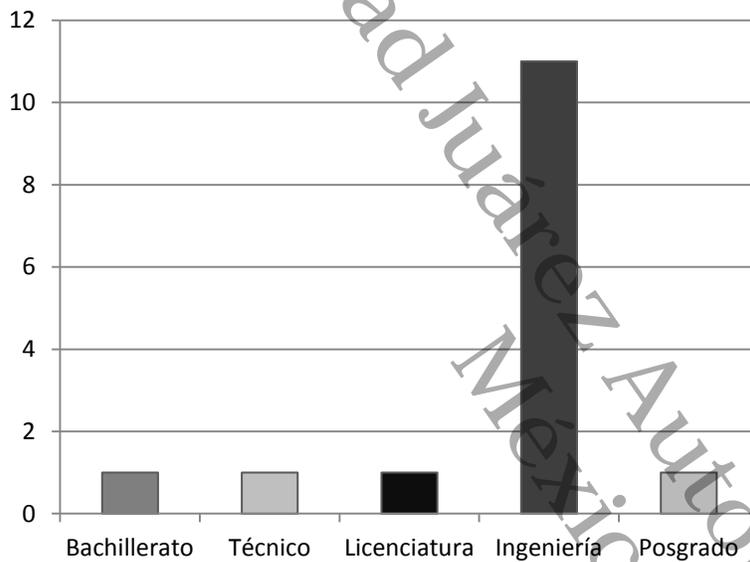


Figura 13. Representación de los datos de escolaridad de los trabajadores.
Fuente. Resultado del análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Tabla 12
Resultados sociodemográficos de la escolaridad de los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje
Bachillerato	1	6.7
Técnico	1	6.7
Licenciatura	1	6.7
Ingeniería	11	73.3
Posgrado	1	6.7
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Calidad jurídica

Con respecto a la calidad jurídica del personal refiriéndose a la jornada laboral de los trabajadores se puede observar, con un 86.7% y un total de 13 empleados, se encuentran laborando en tiempo completo y tan solo el 13.3% y un total de 2 empleados se dedican a media jornada laboral, lo que nos demuestra como resultado final que la mayoría del personal se encuentra en tiempo completo para las realizaciones de las actividades laborales. (Ver tabla 13 y figura 14).

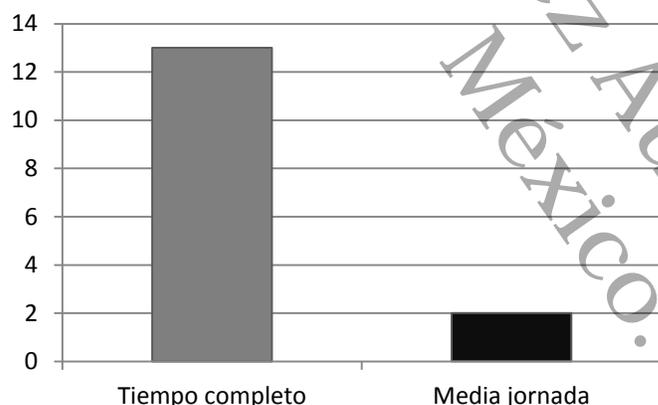


Figura 14. Representación de la calidad jurídica de los trabajadores.
Fuente. Resultado del análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Tabla 13
Resultados sociodemográficos de la calidad jurídica del personal.

	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo completo	13	86.7
Media jornada	2	13.3
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

4.2 Análisis e interpretación de los indicadores

En los siguientes resultados de datos de la encuesta aplicado a los trabajadores de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestres Dos Bocas, (ver tabla 14), realizado con el fin de conocer los factores que influyen la satisfacción laboral en la supervisión. Se muestra la información de los indicadores de estudio, que se obtuvo a través del análisis de los datos estadísticos del programa SPSS, el cual refleja la información obtenida de las 13 dimensiones medidas en la investigación, los indicadores que muestran un nivel de insatisfacción laboral de acuerdo al análisis de la media, son los que a continuación se mencionan; autoridad, compañeros de trabajo, logro, oportunidad de promoción, políticas y prácticas, reconocimiento y seguridad; sin embargo los que están dentro del nivel alto de satisfacción laboral se encuentran, la compensación, condiciones de trabajo, creatividad, responsabilidad, supervisión y la utilización de habilidades y como resultado se exterioriza la mayor parte del personal con indicadores de insatisfacción laboral en las áreas investigadas.

Tabla 14
Resultados de los datos estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
AUTORIDAD	15	2.00	1.00	3.00	2.02	.511	.261
COMPAÑEROS DE TRABAJO	15	2.00	1.00	3.00	2.00	.577	.333
COMPENSACIÓN	15	2.00	2.00	4.00	2.93	.789	.622
CONDICIONES DE TRABAJO	15	3.00	2.00	5.00	3.64	.955	.912
CREATIVIDAD	15	2.00	2.00	4.00	3.22	.720	.519
LOGRO	15	2.00	1.00	3.00	1.91	.541	.293
OPORTUNIDAD DE PROMOCIÓN	15	3.00	1.00	4.00	2.13	.790	.624
POLÍTICAS Y PRÁCTICAS	15	2.00	1.00	3.00	2.07	.669	.448
RECONOCIMIENTO	15	2.00	1.00	3.00	1.91	.570	.325
RESPONSABILIDAD	15	2.00	2.00	4.00	3.07	.552	.305
SEGURIDAD	15	2.00	1.00	3.00	2.11	.466	.217
SUPERVISION	15	3.00	1.00	4.00	3.36	.811	.658
UTILIZACION DE HABILIDADES	15	2.00	2.00	5.00	3.62	.602	.363

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Autoridad

A continuación, se muestra los resultados que se obtuvieron de la investigación con relación a la autoridad, con un 13.3% y un total de 2 empleados indican que no se encuentran satisfechos, sin embargo el 66.7% y con un número de 10 trabajadores muestran que se sienten poco satisfecho, y por último el 20% y un total de 3 trabajadores manifiestan que están satisfechos, el cual revela que los trabajadores no se encuentran satisfechos con la manera el que líder de la organización (jefe) lleva a cabo su función. (Ver tabla 15).

Tabla 15
Resultados de los datos estadísticos de autoridad.

	Frecuencia	Porcentaje
No estoy satisfecho	2	13.3
Estoy poco satisfecho	10	66.7
Estoy satisfecho	3	20.0
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Compañeros de trabajo

De acuerdo a los resultados obtenidos con relación a los compañeros de trabajo, el 20.0% y un total de 3 trabajadores no se encuentran satisfechos, el 60.0% y un número de 9 de los trabajadores respondieron estar poco satisfechos, el 20.0% y un total de 3 empleados contestaron estar satisfecho con el compañerismo que prevalece en la supervisión. El cual demuestra en la investigación que la mayoría de los trabajadores se encuentran poco satisfechos con la relación que prevalece entre los compañeros de trabajo por lo que se crea un ambiente poco favorable para la organización, ya que la manera de trabajar en grupo es casi nula debido a la poca comunicación que se tiene entre el personal. (Ver tabla 16).

Tabla 16
Resultados de los datos estadísticos de compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
No estoy satisfecho	3	20.0
Estoy poco satisfecho	9	60.0
Estoy satisfecho	3	20.0
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Compensación

Se muestra resultados de la investigación en la tabla 17, en relación a la compensación, con el 33.3% y un total de 5 trabajadores encuestados contestaron que se encuentran pocos satisfechos con la compensación que reciben, el 40.0% con un numero de 6 empleados demuestran estar satisfechos y solo el 26.7% y un total de 4 de los trabajadores indicaron en sus respuestas que se encuentran muy satisfechos. El cual indica que el personal en su mayoría se encuentra satisfecho con la compensación que percibe por el pago de su trabajo.

Tabla 17
Resultados de los datos estadísticos de compensación.

	Frecuencia	Porcentaje
Estoy poco satisfecho	5	33.3
Estoy satisfecho	6	40.0
Estoy muy satisfecho	4	26.7
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Condiciones de trabajo

De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación en relación a las condiciones de trabajo, el 13.3% y con un total de 2 trabajadores contestaron estar poco satisfechos, contando con el mismo porcentaje del 13.3% y el total de 2 empleados indicaron en sus respuestas estar satisfecho, con las condiciones de trabajo en las que se encuentran en su área laboral, sin embargo el 53.4% y un total de 8 trabajadores respondieron estar muy satisfechos y el 20.0% con un numero de 3 personas se encuentran extremadamente satisfecho. Lo que demuestra los datos mencionados anteriormente que existe cierto grado de satisfacción de los trabajadores con un porcentaje alto a las condiciones de trabajo a las cuales se encuentran expuestos en su entorno laboral el cual indica un factor favorable para la supervisión, el que exista un ambiente agradable y apropiado para que el personal desempeñe sus funciones adecuadamente al contar con todos los recursos materiales. (Ver tabla 18).

Tabla 18
Resultados de los datos estadísticos de condiciones de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Estoy poco satisfecho	2	13.3
Estoy satisfecho	2	13.3
Estoy muy satisfecho	8	53.4
Estoy extremadamente satisfecho	3	20.0
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Creatividad

Los siguientes resultados muestran los datos obtenidos de la investigación en relación a la creatividad, con el 13.3% y un total de 2 personas encuestadas indican en sus respuestas estar poco satisfechos con la manera en que le permiten utilizar la creatividad en los proyectos que realizan, el 40.0% con un número de 6 trabajadores contestaron estar satisfechos con la manera en que aprueban el uso de la creatividad en el trabajo, y por último con un porcentaje alto del 46.7% y un total de 7 empleados indicaron en las respuestas estar muy satisfechos. Lo que demuestra que la mayoría de los trabajadores pueden incorporar su creatividad en las actividades que se le asignen. (Ver tabla 19).

Tabla 19
Resultados de los datos estadísticos de creatividad.

	Frecuencia	Porcentaje
Estoy poco satisfecho	2	13.3
Estoy satisfecho	6	40.0
Estoy muy satisfecho	7	46.7
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Logro

Se presentan los resultados obtenidos de la investigación en relación al logro de los trabajadores, con el 33.3% y un total de 5 personas encuestadas respondieron no estar satisfechos con los logros que obtienen por el trabajo que realizan, el 46.7% con un total de 7 empleados contestaron estar poco satisfechos, y como resultado final con un 20.0% y un

número de 3 personas, se encuentran satisfechos con los logros alcanzados. Lo que demuestra que existe poca satisfacción en los trabajadores, debido a que los logros que obtienen por el trabajo que realizan han sido muy pocos o casi nulos. (Ver tabla 20).

Tabla 20
Resultados de los datos estadísticos de logro.

	Frecuencia	Porcentaje
No estoy satisfecho	5	33.3
Estoy poco satisfecho	7	46.7
Estoy satisfecho	3	20.0
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Oportunidad de promoción

Se muestran los resultados de datos obtenidos en relación a la oportunidad de promoción en el área de trabajo, con el 20.0% y un total de 3 trabajadores encuestados responden estar satisfechos, el 40.0% con un número de 6 personas respondieron que están poco satisfechos, el 33.3% y un total de 5 empleados indicaron en su respuestas estar satisfechos con las oportunidades que se recibe en la empresa, y por ultimo con el porcentaje más bajo del 6.7% y un total de 1 empleado respondieron estar muy satisfechos, con las oportunidades de promoción que brinda la organización. Como resultado se observa que el factor humano en la supervisión de ingeniería, demuestra estar poco satisfecho con las oportunidades de promoción que se le proporciona y la forma en que se ejecuta (Ver tabla 21).

Tabla 21
Resultados de los datos estadísticos de oportunidad de promoción.

	Frecuencia	Porcentaje
No estoy satisfecho	3	20.0
Estoy poco satisfecho	6	40.0
Estoy satisfecho	5	33.3
Estoy muy satisfecho	1	6.7
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Políticas y prácticas

Los resultados de datos de la investigación con relación a las políticas y prácticas realizadas en el trabajo, está integrado de la siguiente manera, (ver tabla 22), con el 20.0% y un total de 3 empleados encuestados contestaron que no se encuentran satisfechos con las políticas efectuadas por la empresa, el 60.0% con un número de 9 trabajadores están poco satisfechos, el 20.0% con un total de 3 personas encuestadas indicaron en sus respuestas estar satisfechos con la manera de actuar de la empresa en relación a las políticas implementadas por la gerencia. Lo que demuestra que los trabajadores en la empresa, se encuentran poco satisfechos con la manera en la que se ejecuta la implementación de las políticas y prácticas en la supervisión.

Tabla 22
Resultados de los datos estadísticos de las políticas y prácticas.

	Frecuencia	Porcentaje
No estoy satisfecho	3	20.0
Estoy poco satisfecho	9	60.0
Estoy satisfecho	3	20.0
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Reconocimiento

Se observa en los resultados obtenidos de la investigación en relación al reconocimiento conferido al factor humano dentro de la supervisión, con el 20.0% y un total de 3 personas encuestadas respondieron no estar satisfechos con el reconocimiento que se le otorga en la empresa a los empleados, el 66.7% con un total de 10 trabajadores indicaron en sus respuestas estar poco satisfechos, y solo el 13.3% con un número de 2 empleados respondieron estar satisfechos con el reconocimiento obtenido por la supervisión. Los resultados estadísticos del reconocimiento otorgado a los empleados por parte de empresa es bajo lo que indica que los trabajadores se encuentran poco satisfecho al no ser elogiado su trabajo cuando desempeñan un buen proyecto. (Ver tabla 23)

Tabla 23
Resultados de los datos estadísticos del reconocimiento.

	Frecuencia	Porcentaje
No estoy satisfecho	3	20.0
Estoy poco satisfecho	10	66.7
Estoy satisfecho	2	13.3
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Responsabilidad

Se da a conocer los resultados obtenidos de la investigación en relación a la responsabilidad, con el 20.0% y un total de 3 personas encuestadas respondieron estar poco satisfechos con la responsabilidad que se les han infundido a los trabajadores, el 53.3% y con un numero de 8 personas, respondieron estar satisfechos, con las responsabilidades que promueve la empresa, el 26.7% con un total de 4 empleados respondieron estar muy satisfechos con la responsabilidad otorgada. Lo que indica los resultados que el personal que elabora en la empresa se encuentra satisfecho con la responsabilidad obtenida que suscita en la supervisión. (Ver tabla 24).

Tabla 24
Resultados de los datos estadísticos de la responsabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje
Estoy poco satisfecho	3	20.0
Estoy satisfecho	8	53.3
Estoy muy satisfecho	4	26.7
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Seguridad

A continuación los resultados obtenidos en la investigación con relación a la seguridad laboral, se integra de la siguiente forma: el 6.7% con un total de 1 persona encuestada respondió no estar satisfecho, el 80.0%, con un total de 12 trabajadores responden a la encuesta estar poco satisfechos, el 13.3% y un total de 2 personas indicaron en la respuesta estar satisfecho con la seguridad que percibe en la supervisión. Los resultados demuestran la existencia de insatisfacción del factor humano por la seguridad laboral. (Ver tabla 25).

Tabla 25
Resultados de los datos estadísticos de la seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje
No estoy satisfecho	1	6.7
Estoy poco satisfecho	12	80.0
Estoy satisfecho	2	13.3
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Supervisión

Se muestra los resultados obtenidos de la investigación con relación a la supervisión, integrado de la siguiente forma: con el 6.7% y un total de 1 persona respondió no estar satisfecho, el 40.0% y un total de 6 empleados están poco satisfechos, el 53.3 % con un número de 8 personas indicaron en sus respuesta de la encuesta estar muy satisfecho con la supervisión que existe en la organización. Los resultados indican que los trabajadores se

encuentran muy satisfechos de cómo el supervisor maneja y atiende las inconformidades del personal lo que demuestra que existe una buena supervisión en la empresa. (Ver tabla 26).

Tabla 26
Resultados de los datos estadísticos de la supervisión.

	Frecuencia	Porcentaje
No estoy satisfecho	1	6.7
Estoy satisfecho	6	40.0
Estoy muy satisfecho	8	53.3
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Utilización de habilidades

Se presentan en los resultados de la investigación con respecto a utilización de las habilidades de los trabajadores, el cual se distribuye de acuerdo al análisis estadístico de la siguiente manera: con el 6.7% y un total de 1 persona respondió a la encuesta estar poco satisfecho, el 26.7% con un total de 4 personas demuestran estar satisfechos, el 60.0% y con un número de 9 personas respondieron estar muy satisfecho con la utilización de sus habilidades en los trabajos que realiza, el 6.7% con un número de 1 empleado contestó estar extremadamente satisfecho. Lo que demuestra los resultados de la encuesta que los trabajadores se encuentran satisfechos con las facilidades que la empresa les otorga para el uso de sus habilidades. (Ver tabla 27).

Tabla 27
Resultados de los datos estadísticos de la utilización de habilidades.

	Frecuencia	Porcentaje
Estoy poco satisfecho	1	6.7
Estoy satisfecho	4	26.7
Estoy muy satisfecho	9	60.0
Estoy extremadamente satisfecho	1	6.7
Total	15	100.0

Fuente. Análisis estadístico obtenido a través del software IBM SPSS.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.



Conclusiones y Recomendaciones



Conclusiones

La presente investigación se ha desarrollado dentro del marco teórico de los estudios de satisfacción laboral, con el fin de impulsar a un mayor rendimiento en la productividad, según Atalaya (1999) se puede deducir que un trabajador contento es un trabajador productivo, otro autor como Robbins (2009), menciona que los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo. En trabajos recientes los autores como (Savery y Luks, 2001; Davis, 2004; Koh y Boo, 2004; Appelbaum y otros; 2005; Gil y otros, 2005), claramente confirman una relación estrecha entre estos factores y la productividad. Los estudios suelen señalar que cuando las personas se sienten a gusto y satisfechos con su trabajo, la productividad suele mejorar, trayendo los tan deseados beneficios económicos.

En base a tales consideraciones el objetivo general de la investigación estuvo orientado analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral aplicado en la supervisión de ingeniería de proyectos terrestres Dos Bocas, a través de los datos obtenidos con el cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota, y a la información recopilada que contiene cada uno de los capítulos enmarcados en la investigación, se puede expresar que el objetivo fue concluido satisfactoriamente, los resultados de los factores arrojan la siguiente información:

1. **Autoridad.** Este factor, muestra de acuerdo a los resultados obtenidos a través de la investigación aplicado a los trabajadores, un promedio alto del 80 % el cual se

enmarca dentro de insatisfacción laboral de los trabajadores. Al analizar este contexto se determina su impacto de manera negativa en el personal, al no reflejar su función de acuerdo a las competencias laborales de los mandos superiores. Según Atalaya (1999), menciona, que la buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consciente de los jefes. Haciendo hincapié nuevamente a los autores (Savery y Luks, 2001; Davis, 2004; Koh y Boo, 2004; Appelbaum y otros; 2005; Gil y otros, 2005), mencionan las relaciones que establecen los jefes con sus colaboradores tienden a ser un factor determinante en esta cadena clima organizacional – satisfacción laboral – productividad.

2. **Compañero de trabajo.** Este enfoque muestra el factor de compañerismo en el área de trabajo de la organización, con un porcentaje alto del 80% de los trabajadores, denotan encontrarse en un estado de insatisfacción laboral. Este indicador, determina la cooperación entre los empleados y la forma en cómo se interactúa con los demás compañeros de trabajo al encontrarse con un nivel bajo de satisfacción ocasiona que no exista un buen trabajo en equipo, al no existir la comunicación fluida, la cooperación e interacción entre el factor humano se crea un ambiente hostil que no beneficia a la organización. Según estos autores Wilson y Crowe (2008), encontraron que participar en un equipo es satisfactorio, pero si los miembros no comparten determinados valores la relación con la satisfacción laboral se vuelve negativa. El

autor (Crespo, López, Peña, & Carreño, 2003), menciona y define la teoría de las tres necesidades de McClelland en la cual se encuentra la necesidad de afiliación. Al cual se refiere al “deseo de mantener relaciones interpersonales amistosas. Disfrutar en compañía de otros trabajadores”. Debido a que las necesidades de McClelland son los auténticos motores del ser humano, con un cierto grado de necesidad para cada una de ellas.

3. **Compensación.** Este factor es importante para todo trabajador que presten su servicio a cualquier organización, a continuación en la investigación se observa los resultados de este indicador de manera evidente y favorable para los empleados, ya que se demuestra con un porcentaje alto del 66.7% de satisfacción en los trabajadores en base a lo monetario (incentivos económicos, sueldo), al existir incentivos para los trabajadores revela cierto grado de motivación a realizar sus actividades laborales. Como define Coscatl (2013), los empleados quieren esquemas de pago y ascensos que les parezcan justos, claros y que correspondan a sus expectativas. Cuando les parece que el salario es equitativo y que se basa en las exigencias de trabajo, las capacidades del individuo y los criterios salariales de la localidad, se sienten satisfechos.
4. **Condiciones de trabajo.** Con respecto a este factor extrínseco se obtuvo como resultado un porcentaje alto del 86.7% el cual manifiesta que los empleados se encuentran satisfechos. Este aspecto es principal de mantener en las áreas de trabajo ya que al reflejar un ambiente seguro e instalaciones limpias y relativamente

modernas, que cuente con las herramientas adecuadas para el trabajo, y al cumplir todos estos estándares de necesidades básicas y condiciones físicas de trabajo se crea un entorno apto y positivo que incentiva a los realización de sus actividades diarias de manera productiva. Para Laurence (1978), resulta interesante observar que, en general, los empleados no consideran las horas trabajadas ni las condiciones en que se ejecuta el trabajo como factores de importancia determinante en la satisfacción en el empleo. El bajo valor que consistentemente se asigna a estos factores indica probablemente que la mayoría de los empleos se realizan con horarios tolerables y en condiciones de trabajo que ofrecen, siquiera, un mínimo de comodidad.

5. **Creatividad.** Este factor representa la oportunidad de desarrollar nuevas y mejores formas de trabajo, en cuanto a este punto demuestran los resultados obtenidos de la investigación que el 86.7% del factor humano denotan estar satisfechos por la creatividad revelada, es importante que el personal de la empresa pueda explorar su creatividad ya que le permite desarrollar y ensayar nuevas técnicas de trabajo, a través de métodos propios que ayuden a la realización de las actividades diarias, y crear un beneficio tanto personal como laboral. El autor Atalaya (1999), menciona que satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores y un factor motivante es “la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos”.
6. **Logro.** Los resultados obtenidos en este factor demuestran insatisfacción laboral por parte del personal con un 80%, esta dimensión es un factor importante de la satisfacción laboral, ya que corresponde a los logros que obtiene el trabajador por

hacer trabajos bien hechos en los años que ha prestado su servicio en la empresa así como el orgullo que trae consigo al realizarlos. Como define los autores (Crespo, López, Peña, & Carreño, 2003), las teorías de las tres necesidades de McClelland en donde menciona la necesidad de logro: que el trabajador con alta necesidad de logro, a la hora de realizar su labor, no está motivado ni por el elevado riesgo ni por la excesiva facilidad. Valora que se le dé una adecuada retroalimentación sobre su ejecución.

7. **Oportunidad de promoción.** En relación a otro factor de satisfacción, se encuentra la oportunidad de promoción, los resultados demuestran un 60% de insatisfacción por parte del personal, el cual predomina con el porcentaje alto, este factor también figura en la motivación laboral de los trabajadores, debido a que las promociones que se le ofrecen le permite la oportunidad de escalar a un mejor puesto si no cuenta con un nivel alto de satisfacción, repercute de manera negativa en su productividad laboral al no encontrar la oportunidad de mejorar en el trabajo, pueden migrar a otras empresas, que le permitan crecer profesionalmente y en otros casos algunos trabajadores pueden sumergirse en un estado de conformismo que se ve reflejado en todas las actividades laborales que realiza. Como plantea Coscatl (2013), los ascensos traen oportunidades de crecimiento personal, más responsabilidades y una mejor posición. Por tanto, es más probable que se sientan satisfechos los individuos que perciben que las decisiones sobre los ascensos se toman de manera justa y equitativa.
8. **Políticas y prácticas.** En función a este factor se demuestra con el porcentaje alto del 80% de insatisfacción laboral, el resultado de la investigación muestra a los

trabajadores de la supervisión de ingeniería, inconformes con la manera en que la institución pone en práctica las políticas hacia los empleados y como los directivos lo llevan a cabo, así como también la forma de tratar a los mismos. Según lo plantea el autor, Laurence,(1978), es más aceptable que un empleado acepte la políticas, las practicas y las decisiones de la compañía si se le da a conocer las razones que se funda.

9. **Reconocimiento.** Con respecto a este factor se obtuvo mediante la investigación que el 86.7 % de los trabajadores, con el porcentaje alto se encuentra insatisfecho, sobre el reconocimiento que se le otorga en la empresa, cuando un buen trabajo es digno de ser elogiado y por los resultados positivos que obtuvieron del mismo no se reconoce, causa desmotivación por parte del trabajador de realizar trabajos de excelente calidad que ayuden a lograr beneficios a la empresa. Como lo menciona el autor Munchinsky (2002), los trabajos que suponen un desafío pueden proporcionar satisfacciones a algunos por el modo como se sienten consigo mismos cuando han completado un encargo difícil; otros pueden encontrar irrelevantes esas auto recompensa.
10. **Responsabilidad.** Este factor, demuestra con el 80% el nivel alto de satisfacción en los trabajadores, con respecto a la responsabilidad que se obtiene por parte de los trabajadores, en la capacidad y libertad para la toma de decisiones en la resolución de problemas que susciten en la realización de sus actividades laborales. El autor, Laurence, (1978), menciona como parte de la responsabilidad la planificación del empleo especifica las tareas individuales que se asignan a determinados trabajadores y el método según el cual dichas tareas deben ejecutarse. Para la planificación del

empleo se tienen que tomar en cuenta: los procesos que deben realizarse, la capacidad única de los seres humanos de tomar decisiones, las agrupaciones funcionales óptimas de los trabajadores para mantener la continuidad de la producción.

11. **Seguridad.** A través de esta dimensión se puede observar con un porcentaje alto de insatisfacción laboral con el 86.7% por parte de los trabajadores el cual demuestra que en este factor, los empleados, se encuentran inseguros laboralmente debido a la falta de seguridad del puesto que ocupan actualmente; este punto es considerado de suma importancia para los trabajadores, ya que la estabilidad en el empleo juega un papel importante y motivador para cualquier trabajador debido a que le provee de un futuro seguro, en este caso se muestra lo contrario ya que un factor que prevalece en la institución son las contrataciones a los cuales está sujeto la mayoría del personal y es a través del sistema Outsourcing, el cual causa cierta incertidumbre por parte de los trabajadores al ser expuesto a perder su empleo en cualquier momento lo que desmotiva a los empleados. Como menciona (OIT, 2012), la terminación de una relación de trabajo puede ser una experiencia traumática para un trabajador y la pérdida de sus ingresos ejerce un impacto directo en el bienestar de su familia. Y para Laurence, (1978), menciona que es probable que los empleados que no están bajo la posible amenaza de un despido precipitado, consideran otros factores además de la seguridad, como de importancia primordial. Sin embargo, hay muchos empleados que recuerdan el abundante desempleo y los aprietos económicos de la depresión y, por consiguiente le adjudican una importancia muy grande a la seguridad en el empleo.

12. **Supervisión.** Los datos que se obtuvieron a través de los resultados de la investigación demuestran que el 53.3% del factor humano están satisfechos con relación a la supervisión y relaciones humanas que prevalece en la empresa. Están de acuerdo en cómo su jefe de área maneja a los empleados y resuelve las quejas que se susciten en el trabajo, así como también la manera en que lleva a cabo la relación interpersonal con sus subordinados, esto a la vez beneficia ya que se crea un ambiente favorable de interacción entre el personal y el jefe de área. Laurence, (1978), apoya esta teoría y menciona que uno de los descubrimientos significativos del estudio de Hawthorne fue que es posible modificar las actitudes de los empleados mediante el desarrollo de un espíritu de cooperación entre trabajadores y supervisores. Una relación amistosa entre supervisores y subordinados el clima laboral se vuelve favorable, cuando se le considera bajo en este aspecto, se convierte en una fuerza primordial que facilite o impide al empleado la satisfacción de sus necesidades de reconocimiento personal.
13. **Utilización de habilidades.** En cuanto a este factor como indicador se obtiene un puntaje alto del 93.4% dando como resultado la satisfacción en los trabajadores ya que tienen la oportunidad de utilizar en los trabajos sus conocimientos, de acuerdo a las habilidades y destrezas que poseen y hacer uso de sus capacidades en cada una de las actividades que desarrollen en la supervisión de ingeniería, lo que resulta un factor de motivación para el personal. Para Laurence, (1978), la capacidad de las habilidades y el nivel de la inteligencia no parece ser en sí un factor determinante de satisfacción o descontento en el empleo. Sin embargo, las habilidades y la inteligencia de un

Empleado si tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta. Los empleados para quienes el trabajo no representa un desafío, o que desempeñan actividades que son demasiado exigentes para sus capacidades intelectuales, se sienten a menudo descontentos con su labor.

Los datos obtenidos permiten una toma de posición frente a las inquietudes que dieron origen y guiaron la investigación, este trabajo propuso como uno de sus objetivos específicos, identificar cuáles son los principales factores que influyen en la satisfacción laboral del factor humano de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestres Dos Bocas, los resultados muestran: la autoridad, los compañeros de trabajo, el logro, la oportunidad de promoción, las políticas y prácticas, el reconocimiento, la seguridad, estos factores obtuvieron un porcentaje alto de insatisfacción laboral. Con respecto a los factores que obtuvieron un índice alto de satisfacción se destacan los siguientes: compensación, condiciones de trabajo, creatividad, responsabilidad, supervisión y la utilización de habilidades, lo que concluye en la investigación que de las 13 dimensiones estudiadas, 7 demostraron insatisfacción y 6 indicaron satisfacción laboral en el factor humano.

Por otra parte el siguiente objetivo específico de la investigación, se refería a determinar el grado o nivel de satisfacción laboral que tiene el factor humano de la (SIP, DB), que permita analizar las diferentes dimensiones de la misma, con respecto a los resultados obtenidos, se determina el grado de satisfacción laboral de los trabajadores obteniendo un nivel bajo con una media de 2.69 el cual indica que existe una tendencia en los trabajadores de la supervisión de insatisfacción laboral. El autor González, (2007), concluye que el estudio del

grado de satisfacción en el trabajo tiene gran importancia en la valoración de los factores psicosociales puesto que además de señalar la actitud del individuo frente al trabajo o aspectos concretos del mismo, es un elemento que predice pautas de comportamientos.

Siguiendo con la investigación, recordemos que la hipótesis de este estudio se basaba en que el factor humano de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestres Dos Bocas, se encuentran afectados por la insatisfacción laboral, el cual impacta en la productividad de la empresa, y los resultados demuestran la insatisfacción laboral de los trabajadores el cual se trazo en la hipótesis y se comprueba con los resultados obtenidos en la investigación al igual esta impactando de manera negativa en la productividad de la empresa, como lo señala el planteamiento del problema. El autor Robbins S.P, (2004), menciona que la productividad es una media que abarca una preocupación por la eficacia y la eficiencia. Por tal razón, cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización, encontramos que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquella con menos empleados satisfechos.

Para concluir con la investigación, se encontraron 7 factores los cuales demuestran cierto grado de insatisfacción, y de los cuales requieren atención inmediata de manera que se pueda aumentar su nivel de satisfacción y no seguir creando un círculo vicio de insatisfacción trascendente a la productividad de la organización.

Recomendaciones

Como primer punto importante en una organización a considerar es el factor humano ya que este, es trascendental para la existencia de la misma y de ellos depende el manejo y el buen funcionamiento de los demás recursos. Por eso es importante conocer la satisfacción laboral del factor humano de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestres Dos Bocas, con el fin de tomar acciones destinadas a aumentar la satisfacción laboral y por ende a mejorar el rendimiento en la productividad de la empresa, para eso hay que considerar las siguientes recomendaciones en las dimensiones que dieron como resultado un nivel alto de insatisfacción:

- Con lo que respecta a la autoridad en la organización, en donde la investigación demostró niveles altos de insatisfacción laboral se plantea capacitaciones para generar el conocimiento de cómo liderar un grupo, con el fin de elevar su competencia laboral y estilo de mando.
- El nivel de compañerismo, (compañeros de trabajo), es otro factor de alta insatisfacción en los trabajadores, lo que se recomienda es implementar programas sociales fuera del horario laboral, donde se involucre la participación e integración del grupo de trabajo como pueden ser, equipos de deporte, maratones de carrera, reuniones de convivencia social etc. Otra opción sería dentro de los horarios de trabajo en donde se fomente la participación de los trabajadores, opiniones como posibles soluciones a problemas relacionados con el trabajo, con el fin de crear un ambiente de trabajo

armonioso, en donde las opiniones de todos se han tomadas en cuenta con el propósito de cumplir los objetivos organizacionales.

- El logro es un factor más de insatisfacción laboral dentro de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestres Dos Bocas, y para el cual se recomienda implementar programas en donde se fomente el logro de los trabajadores a través de incentivos salariales, cursos capacitaciones etc.
- En el factor de oportunidad de promoción se plantea un programa de análisis del puesto, en donde se conozca las características de cada trabajador como antigüedad en el puesto, profesión, edad, función que desempeña, etc., con el fin de realizar la promoción en los trabajadores a través de ascensos en los mismos.
- En cuestión a las políticas y prácticas en la empresa se recomienda la implementación de pláticas que apoyen a la formación del personal, haciendo del conocimiento las normas, políticas y principios de la empresa, y las razones que se funda.
- En relación al factor de reconocimiento, la utilización de tácticas para la ejecución de un programa de reconocimientos y/o recompensas para el factor humano, basado en los resultados de producción, de manera motivante a través de incentivos salariales, diplomas de reconocimiento por la obtención de logros para la empresa etc.
- El factor de seguridad en el empleo, es un poco impredecible determinar sin embargo para mantener a los trabajadores motivados se puede utilizar la participación de los mismos en cursos y/o capacitaciones, con el fin de generar el conocimiento y ampliar

su visión en los trabajos que realice, para evitar en el futuro posible rotación de personal.

Como recomendación final se sugiere que se utiliza la herramienta de gestión de la encuesta de satisfacción laboral periódicamente para estar evaluando el nivel de satisfacción y conocer los factores que lo ocasionen con el fin de tomar acciones destinadas al mejoramiento y así neutralizar la insatisfacción y evitar en el futuro círculos viciosos que conlleven al bajo rendimiento y desempeño de la supervisión de ingeniería de proyectos terrestres Dos Bocas. Cabe recalcar que esta investigación, puede contribuir a futuras líneas de investigación

Referencia bibliográfica

- Aguirre Raya D.A. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermerías, factores que la Afectan . Habanera de Ciencias Médicas. España, Portugal, 4-5.
- Amorós, E. (2013). Determinantes de la satisfacción laboral. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Arias, L. F., & Heredia, V. (2011). Administración de recursos humanos para el alto desempeño. Mexico: Trillas.
- Arturo Gonzalez,(2013). Paraiso tabasco (s.f.). Obtenido de: <http://www.paraisotabasco.com>
- Atalaya, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. Revista de psicología, Mexico: III(5).
- Byars, L., & Rue, L. (1984). Administración de recursos humanos. Conceptos y aplicaciones. Mexico, D.F.: Interamericana.
- Carlos cuevas,(2011). Portal tabasco (s.f.). Obtenido de: <http://www.portaltabasco.com.mx>
- Chiang vega, Maria margarita,Ojeda Hidalgo,Jose felipe. (2013). Estudio de la Relacion entre Satisfacción Laboral y el desempeño de los Trabajadores de las Ferias Libres. Red de Revistas Científicas de America Latina, El Caribe España y Portugal, 42-43.
- Chiang, M., Martín, J., & Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: R.B. Servicios Editoriales.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración (septima Edicion ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Contreras, M. (2008). Sistema de gestión de la calidad. (págs. 20-21). México Distrito Federal: Derechos Reservados.
- Corrales, A. B. (2005). Administración de Recursos Humanos. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Coscatl. (2013). Trabajadores contentos en la empresa. Coscatl: <http://www.coscatl.com/articulos/trabajadores-contentos.htm>

- Crespo, T., López, J. A., Peña, J. E., & Carreño, F. (2003). Administración de empresas (Primera ed.). España: Mad.
- Cuadra, A., & Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. Revista Universum (Talca), 2(22), 40. Recuperado el 03 de Septiembre de 2013, de Scielo Chile:
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1999). Comportamiento humano en el trabajo (Décima ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- De la Encarnacion, M. A. (2004). Administración y finanzas. Gestion comercial y servicio de atención al cliente. Madrid, España: Thomson Editores.
- Dinorah Alifa. (2011). Las encuestas de clima y satisfacción. Revista de Antiguos Alumnos del IEEM, 1.
- Federico Gordillo, (2013). Pemex exploración y producción, Obtenido de: <http://www.pep.pemex.com>
- García Álvarez, A. &. (2000). Feedback Laboral y Satisfacción. España: Universidad de Oviedo.
- González, D. (2007). Ergonomía y Psicología (Cuarta ed.). Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Hellriegel, D., & Slocum Jr, J. W. (2009). Comportamiento Organizacional (Doceava ed.). México: Cengage Learning
- Hirschfeld, R. R. (2000). Educational & Psychological.
- Hitt, M., black, S., & Porter, L. (2006). Administración (Novena Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Juan Alberto Vargas. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. Revista Electrónica Nova Scientia, 8-9.
- Judge T.A.& Hulin, C. L. (1993). Organizational Behavior and Human Decision Processes.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (1997). Comportamiento de las Organizaciones. España: McGraw Hill.
- Laurence, S. P. (1978). Psicología Industrial (Primera ed.). México: Compañía Editorial Continental.

- Mondy R. Wayne & Noe, R. M. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Munchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Editorial Trillas.
- OIT. (2012). Seguridad en el empleo. Obtenido de:
<http://www.ilo.org/global/standards/subjects->
- Pacas, V. (2007). Facultad de negocios. Recuperado el 2013, de El elemento clave de la Productividad:
- Palomo, C. C. (2005). *Economía única*. <http://www.Camilo@economia.unica.com>
- Palomo, M. T. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (Sexta edición ed.). Madrid, España: ESIC.
- Pastor, r. G. (2000). *Conducta interpersonal ensayo de psicología social sistemática*. Salamanca: Universidad pontificia de salamanca españa.
- Pérez, P. S., & Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral. *Revista de Psicología (PUCP)*, 31(1), 151-169.
- Publicaciones Vértice. (2008). *Recursos humanos: Retribución de personal*. España: Vértice.
- Reforma Laboral, (2013). *Secretaria de trabajo*. Estado de México D.F.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Décima ed.). México: Pearson Education.
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Estado de México: Pearson Educación de México.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Robles, M., Dierssen, S. T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, A. R., & Llorca, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria*, 127-134.
- Sherman, A. (2004). *Administración de personal*. México: Compañía Editorial Continental.
- Spector, P. (1997). *Job:satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Houston: Thousand Oaks. C.A: Sage.
- Universidad de Minnesota. (2013). *Vocational Psychology Research*. Recuperado el 2013.

- Vargas, J. (2008). Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresas del Bajío. *Revista Electrónica Nova Scientia*, 1(1), 150-172.
- Vélaz, J. I. (1996). *Motivos y motivación en la empresa*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Villegas, A. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. San Martín Perú: Facultad de Ciencias Administrativas Financieras y Contables.
- Valverde (2013). Puerto de Dos Bocas. (s.f.). Obtenido de <http://www.puertodosbocas.com.mx/oportunidades-de-negocio>
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G., & Lofquist, L. (1967). *Manual of the Minnesota Satisfaction Questionnaire: Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*. Minneapolis: University of Minnesota (Vocational Psychology Research).



Anexos



Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

ENCUESTA

Señor(a) Trabajador (a):

Solicito unos minutos de su valioso tiempo y disposición para contestar la siguiente encuesta, la que tiene por objeto analizar la satisfacción laboral del factor humano de la supervisión de ingeniería terrestre Dos Bocas, de la GAM.

Cabe señalar que este instrumento es de *carácter confidencial y anónimo cuya finalidad es propiamente académica.*

Por favor no deje ningún espacio sin marcar.

Desde ya se le agradece su colaboración.

Instrucciones: En los siguientes ítems, conteste según sea el caso, subrayando la alternativa que elija o escriba la información solicitada.

INFORMACIÓN GENERAL

1.- Género:

A) Masculino B) Femenino

2.- Edad:

_____ Años.

3.- Estado Civil:

A) Soltero B) Casado

4.- Área de Trabajo:

A) Área administrativa B) Permisos y licencias C) Revisión de ingeniería
D) Supervisión de ingeniería

5.- Antigüedad en la Empresa:

A) _____ Años. B) _____ Meses.

6.- Tipo de Contratación:

A) Base B) Outsourcing

7.- Que Puesto Desempeña:

A) Asistente técnico administrativo B) Asistente técnico de permisos y licencias

C) Especialista en ingeniería civil D) Especialista en instrumentación

E) Especialista en telecomunicaciones F) Especialista mecánico HVAC.

G) Especialista eléctrico H) Especialista en arquitectura

I) Supervisor eléctrico J) Supervisor civil

K) Supervisor mecánico HVAC.

8.- Escolaridad:

A) Bachillerato B) Técnico C) Licenciatura D) Ingeniería E) Posgrado

9.- Calidad Jurídica

A) Tiempo completo B) Media jornada C) Días especiales

Instrucciones: Preguntase así mismo ¿Qué tan satisfecho estoy con este aspecto de mi trabajo?, y encierre en un círculo el número que lo determina, de acuerdo a la siguiente escala.

1.-Significa que **NO ESTOY SATISFECHO** (este aspecto de mi trabajo está muy lejos de lo que yo desearía).

2.-Significa que **ESTOY POCO SATISFECHO** (este aspecto de mi trabajo no es exactamente lo que yo desearía).

3.- Significa que **ESTOY SATISFECHO** (este aspecto de mi trabajo es lo que yo desearía).

4.-Significa que **ESTOY MUY SATISFECHO** (este aspecto de mi trabajo está mejor de lo que yo esperaba).

5.- Significa que **ESTOY EXTREMADAMENTE SATISFECHO** (este aspecto de mi trabajo está mucho mejor de lo que yo esperaba).

En mi trabajo actual, así es como me siento acerca de....		No estoy satisfecho	Estoy poco satisfecho	Estoy satisfecho	Estoy muy satisfecho	Estoy extremadamente satisfecho
1	La forma como mi jefe delega trabajo a otros.	1	2	3	4	5
2	La competencia de mi jefe en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
3	La forma como mi jefe enseña a sus empleados.	1	2	3	4	5
4	La forma en que mis colegas son amigables.	1	2	3	4	5
5	El espíritu de cooperación entre mis colegas.	1	2	3	4	5
6	La forma como mis colegas se lleva entre sí.	1	2	3	4	5
7	Como mi salario se compara a lo de otros en otra compañía.	1	2	3	4	5
8	La cantidad de pago por el trabajo que hago.	1	2	3	4	5
9	Como mi salario se compara con el de otros trabajadores	1	2	3	4	5
10	Las condiciones físicas de mi trabajo.	1	2	3	4	5
11	Lo placentero de las condiciones de mi trabajo.	1	2	3	4	5
12	Las condiciones de mi trabajo.	1	2	3	4	5
13	La oportunidad de desarrollar nuevas y mejores formas de trabajo.	1	2	3	4	5
14	La oportunidad de hacer cosas nuevas y originales por mí mismo.	1	2	3	4	5

En mi trabajo actual así es como me siento acerca de...		No estoy satisfecho	Estoy poco satisfecho	Estoy satisfecho	Estoy muy satisfecho	Estoy extremadamente satisfecho
15	El ser capaz de ver los resultados del trabajo que hago.	1	2	3	4	5
16	La oportunidad de ensayar mis propios métodos para trabajar.	1	2	3	4	5
17	Ser capaz de estar orgulloso de un trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5
18	Los logros que obtengo por hacer un buen trabajo.	1	2	3	4	5
19	Las oportunidades para mejorar en este trabajo.	1	2	3	4	5
20	La oportunidad de avanzar en este trabajo.	1	2	3	4	5
21	La forma como las promociones se dan en este trabajo	1	2	3	4	5
22	Las oportunidades de promoción con que yo cuento.	1	2	3	4	5
23	Las políticas y prácticas hacia los empleados en esta institución.	1	2	3	4	5
24	La forma como las políticas de la institución se pone en práctica.	1	2	3	4	5
25	La forma como la institución trata a sus empleados.	1	2	3	4	5
26	El reconocimiento que tengo por el trabajo que hago.	1	2	3	4	5
27	La manera como se me dice que hago bien mi trabajo.	1	2	3	4	5
28	El reconocimiento que obtengo por hacer un buen trabajo.	1	2	3	4	5
29	La capacidad de tomar decisiones por	1	2	3	4	5

	mi mismo.					
30	La libertad para utilizar mis propios juicios.	1	2	3	4	5

En mi trabajo actual, así es como me siento acerca de...		No estoy satisfecho	Estoy poco satisfecho	Estoy satisfecho	Estoy muy satisfecho	Estoy extremadamente satisfecho
31	La responsabilidad en mi trabajo.	1	2	3	4	5
32	La manera como mi trabajo me prevee de un futuro seguro.	1	2	3	4	5
33	La manera de cómo mi trabajo me otorga seguridad en el empleo.	1	2	3	4	5
34	Lo estable que es mi trabajo.	1	2	3	4	5
35	La forma como mi jefe maneja a sus empleados.	1	2	3	4	5
36	La forma de cómo mi jefe toma las quejas de sus empleados.	1	2	3	4	5
37	Las relaciones personales entre mi jefe y sus empleados.	1	2	3	4	5
38	La oportunidad de hacer un trabajo de acuerdo a mis habilidades.	1	2	3	4	5
39	La oportunidad de utilizar mis mejores habilidades.	1	2	3	4	5
40	La oportunidad de hacer uso de mis propias capacidades.	1	2	3	4	5

¡Gracias por su Colaboración!